



Sistema Coordinado de Entrada

Manual de Operaciones

Diciembre 2020

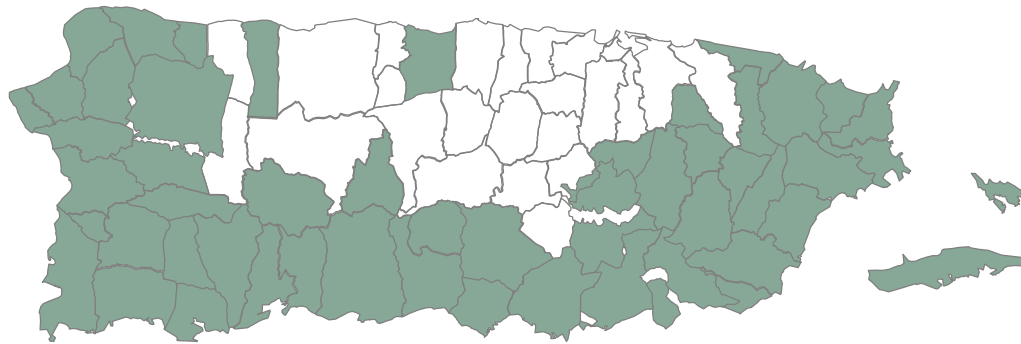
Tabla de Contenido

Introducción.....	2
Descripción General.....	3
Elegibilidad.....	5
Memorando de Entendimiento (MOU).....	6
Políticas del Sistema Coordinado de Entrada: Determinación de Elegibilidad y	
Ubicación.....	7
Estándares Mínimos.....	10
Requisitos para el Mantenimiento de Expedientes.....	11
Participación Requerida.....	11
Proceso:	
1. Acceso o Entrada y Cernimiento.....	12
Documentación de Elegibilidad.....	12
Desvío.....	13
2. Evaluación de Necesidad.....	14
Listas de Espera.....	14
Criterios de Priorización.....	14
Criterios Especiales de Priorización.....	15
3. Identificación de Alternativas.....	16
Discusión o Conferencia de Casos.....	16
4. Ubicación.....	16
Instrumentos de Cernimiento y Evaluación.....	17
Flujograma de Sistema Coordinado de Entrada.....	19
Flujograma de Entrada a AWARDS.....	22
Anejos:	
Protocolo de Intervención con Víctimas de Violencia Doméstica	
Protocolo Prevención de Suicidio	
Estándares Mínimos Aprobados en Asamblea 17 de septiembre de 2019	

Introducción

En el 2009, la ley conocida como McKinney-Vento Homeless Assistance Act (Act) fue enmendada por la ley Homeless Emergency Assistance and Rapid Transition to Housing Act (**HEARTH Act**). A través del HEARTH Act, se consolidaron los Programas de Servicios de Apoyo (Supportive Housing Program), Programas de Albergue Más Cuidado (Shelter Plus Care program), y Programa de Sección 8 – Rehabilitación Moderada para Unidades de Ocupación (Section 8 Moderate Rehabilitation Single Room Occupancy Program) bajo el Programa de Cuidado Continuo (CoC por sus siglas en inglés), administrado por el Departamento de la Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD por sus siglas en inglés). A través de la ley HEARTH también se introduce el requisito de que los subrecipientes de fondos del CoC fortalezcan la coordinación de los servicios y el apoyo brindado a personas sin hogar a través de los Sistemas de Cuidado Continuo para Personas sin Hogar (CoC por sus siglas en inglés). El Aviso de **HUD CPD-17-01** del 23 de enero de 2017, titulado “*Notice Establishing Additional Requirements for a Continuum of Care Centralized or Coordinated Assessment System*”, establece nuevos requerimientos a los Sistemas de Cuidado Continuo, los recipientes del Programa de Cuidado Continuo y el Programa de Soluciones de Emergencia (ESG por sus siglas en inglés) tienen que cumplir en el desarrollo y uso de un sistema coordinado de entrada.

Este manual ha sido elaborado con el propósito de establecer los procedimientos operacionales del *Proyecto Sistema Coordinado de Entrada operado por Coalición de Coaliciones Pro Personas sin Hogar de PR, Inc. (Coalición de Coaliciones)*. El *Sistema Coordinado de Entrada provee servicios* a individuos y familias de todo Puerto Rico, con especial énfasis en los 54 municipios que comprenden el área geográfica del sistema de cuidado continuo.



El Manual de Políticas y Procedimientos Operacionales del Sistema Coordinado de Entrada del CoC PR-503 (SCE-CoC por sus siglas en español/inglés) fue enmendado el 23 de enero de 2018, y es la base de las operaciones diarias del Proyecto de Sistema Coordinado de Entrada de Coalición de Coaliciones (SCE-CdC por sus siglas en español). Este documento tiene el propósito de establecer y armonizar las operaciones diarias del SCE-CdC y el SCE-CoC.

El SCE-CdC dirige sus esfuerzos a garantizar que las personas sin hogar reciban servicios de alta calidad, sensibilidad y de excelencia; partiendo del respeto a su dignidad, integridad y libertad como seres humanos, asegurando la protección de sus derechos civiles, contenidos en la Parte 24, CRF 578.93, con relación al “*Fair Housing and Equal Opportunity*” y el “*Equal Access Rule*”, según publicada. Este es un documento vivo, cuyas enmiendas tienen que ser aprobadas por los Miembros del CoC PR 503 antes de su implementación.

Conforme con la Parte 24 del Código de Regulaciones Federales (24 CFR) que gobierna el CoC PR-503(24 CFR 578) y el Programa ESG (24 CFR 576), así como la reglamentación final de Departamento de la Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD), relacionada a la definición de persona sin hogar y persona sin hogar crónica (24 CFR 91), se han desarrollado además los estándares escritos para establecer y operar un *Sistema Coordinado de Entrada – Coordinated Entry System* (SCE por sus siglas en español), de ahora en adelante denominado “*Sistema Coordinado de Entrada (SCE)*”.

Descripción General del Sistema Coordinado de Entrada

El *Continuum of Care Interim Rule* [578.7 (a) (8)] identifica varias responsabilidades para el Sistema de Cuidado Continuo. Una de éstas es establecer y operar un Sistema Coordinado de Entrada, el cual se define como un proceso diseñado para coordinar el acceso, evaluación de necesidades, referidos y ubicación en alternativas de vivienda a individuos y familias sin hogar que solicitan servicios relacionados a opciones y servicios de vivienda disponibles, incluyendo el alcance comunitario, la prevención y el desvío a otros sistemas de asistencia social.

El *Sistema Coordinado de Entrada* es un proceso a nivel de todo el CoC para facilitar la conexión a todos los recursos destinados a individuos y familias sin hogar de una manera coordinada y estandarizada, y refiriendo a los participantes a la estrategia de servicio o la intervención de vivienda más adecuada según sus necesidades. Este sistema debe asegurar que las personas sin hogar tengan un acceso equitativo, coordinado y puntual de los recursos de vivienda, con un enfoque centrado en la persona, respetando la decisión, selección y dignidad de los participantes.

Además, se define el *Sistema Coordinado de Entrada* como un proceso diseñado para coordinar el acceso, evaluación, identificación, referidos y ubicación a individuos y familias sin hogar que solicitan servicios relacionados a opciones y servicios de vivienda disponibles. Como parte de este proceso se desarrollaron políticas estandarizadas que guían la operación del SCE-CoC en su atención a las necesidades de los participantes; siempre en cumplimiento con los requisitos establecidos por HUD. El *Sistema Coordinado de Entrada* tiene como principal propósito el que las personas sin hogar puedan tener acceso a alternativas de vivienda y los servicios disponibles de acuerdo a sus necesidades, dentro del cuidado continuo de personas sin hogar, de manera rápida y con el mínimo de barreras de acceso.

Cónsono con estas expectativas o beneficios de operar un *Sistema Coordinado de Entrada* de manera efectiva es:

- Alinear la intervención con los individuos o familias de manera adecuada, particularmente considerando los participantes con mayor necesidad.
- Reducir las barreras para encontrar vivienda o servicios relacionados a vivienda.
- Promover la efectividad en los procesos de ubicación en los programas de vivienda.
- Aumentar la calidad y satisfacción de los participantes en su acceso directo a vivienda y su proceso de recuperación.
- Fomentar una mayor colaboración entre los proveedores que ofrecen asistencia a las personas sin hogar.
- Exigir los más altos estándares en el manejo de personas sin hogar y así, mejorar el desempeño de los programas dentro del sistema.
- Desarrollar uniformidad en los procesos de elegibilidad, identificación, referidos y ubicación en vivienda, sin importar quién sea el o la participante o cómo llegue.

Una vez aprobadas las enmiendas a los procedimientos por el CoC PR-503, cada agencia participante que recibe fondos de vivienda y servicios de apoyo para personas sin hogar, o que tienen requerimientos reglamentarios de otros fondos de HUD o cualquier otra agencia federal y estatal, dentro del CoC PR-503 deberá participar activamente en los procesos establecidos por el CES-CoC, como medida de cumplimiento y ejecución en el sistema de cuidado continuo y cumplimiento con el Aviso emitido. Así mismo, los referidos se llevarán a cabo tomando en cuenta todo el continuo de programas, incluyendo sus poblaciones de enfoque, las necesidades específicas, los servicios ofrecidos, y la disponibilidad de camas o espacios de vivienda disponibles.

Se tomarán las provisiones necesarias para asegurar que el *Sistema Coordinado de Entrada*, así como las organizaciones, municipios y agencias gubernamentales, se mantengan en cumplimiento y orientará a las organizaciones y proveedores de servicios sobre el *Sistema Coordinado de Acceso y Estándares Escritos* y su funcionamiento. La orientación y adiestramientos incluirán las herramientas contenidas en el Programa AWARDS (plataforma diseñada para entrar datos) operado por el Proyecto de HMIS Conexión Boricua, procedimientos relacionados a los referidos y procesos uniformes a ser utilizados, el *Aviso CPD-16-11, del 25 de julio de 2016 “Notice on Prioritizing Persons Experiencing Chronic Homelessness and Other Vulnerable Homeless Persons in Permanent Supportive Housing”*, y el *Aviso CPD-17-01, del 23 de enero de 2017 Notice Establishing Additional Requirements for a Continuum of Care Centralized or Coordinated Assessment System*. En este adiestramiento deberán participar todos los componentes de servicio directo de las organizaciones, municipios y agencias gubernamentales del CoC, y cualquier otro personal, remunerado o voluntario, asignado a proveer servicios a individuos y familias sin hogar que intervengan en los procedimientos y estándares aprobados.

El Sistema Coordinado de Entrada operará, estará disponible y se compromete a no discriminar por razón de edad, raza, color, sexo, origen social, o nacional, impedimento físico o mental, condición social, orientación sexual real o percibida e identidad de género, ni ideas políticas o religiosas, en la elegibilidad y acceso a vivienda en programas subvencionados con fondos públicos, ni en las prácticas de servicio a ninguna persona que busque de todos los componentes de servicio y empleo, aplicables bajo los estatutos federales y estatales.

ELEGIBILIDAD

El SCE-CdC está dirigido a servir a todo individuo o familia sin hogar que se encuentra en la búsqueda de vivienda. Según establecido por HUD*, hay cuatro categorías definidas bajo las cuales los individuos y familias podrían clasificarse o definirse como *personas sin hogar*:

Categoría 1: Literalmente sin hogar

Individuo o familia que carece de un lugar fijo, regular, y adecuado para pernoctar (pasar la noche), significando que:

1. Tiene como residencia nocturna principal un lugar público o privado no apto para la habitación humana;
2. Vive en un albergue público o privado designado para proveer ubicación temporera (incluyendo albergue de emergencia, vivienda transitoria, y hoteles y moteles pagados por organizaciones caritativas o por programas federales, estatales o locales; o
3. Está saliendo de una institución donde ha residido durante los pasados 90 días o menos y que residió en un albergue de emergencia o lugar no apto para la habitación humana inmediatamente antes de entrar a la institución.

Categoría 2: En inminente riesgo de deambulancia

Individuo o familia que se encuentra en inminente riesgo de perder su residencia nocturna principal, y que:

1. Perderá la residencia dentro de los próximos 14 días de la fecha de solicitud de asistencia como persona sin hogar;
2. Otra alternativa de residencia no ha sido identificada; y
3. Individuo o familia carece de recursos o redes de apoyo necesario para obtener otra vivienda permanente.

Categoría 3: Persona sin hogar bajo otros estatutos federales

Persona sola menor de 25 años de edad, o familias con solo jóvenes y niños, que de otra manera no cualifican como personas sin hogar bajo esta definición, pero:

1. Es definida como persona sin hogar bajo otra reglamentación federal;
2. No ha tenido arrendamiento, interés propietario, o acuerdo de ocupación en vivienda permanente durante los pasados 60 días con anterioridad a la solicitud de asistencia;
3. Ha experimentado inestabilidad persistente, medido por dos mudanzas o más durante los pasados 60 días; y
4. Se espera que continúe en esta situación por periodo indeterminado de tiempo debido a una necesidad especial o barrera.

Categoría 4: Huyendo/intentando huir de violencia doméstica

Cualquier individuo o familia que:

1. Está huyendo o intenta huir de violencia doméstica;
2. No tiene otra residencia; y
3. Carece de recursos o redes de apoyo para obtener otra vivienda permanente.

* DEPARTMENT OF HOUSING AND URBAN DEVELOPMENT 24 CFR Parts 91, 582, and 583 Homeless Emergency Assistance and Rapid Transition to Housing: Defining "Homeless", Federal Register / Vol. 76, No. 233 / Monday, December 5, 2011.

Memorando de Entendimiento (MOU)

El Memorando de Entendimiento (MOU) del Sistema Coordinado de Entrada, aprobado y firmado entre Coalición de Coaliciones y el CoC PR-503 el 23 de enero de 2018 expone que éste permite que los individuos y familias sin hogar puedan moverse en el sistema de manera más rápida y al lugar y estrategia más apropiada a sus necesidades, tomando en cuenta y respetando su derecho a elegir y decidir sobre sus opciones de vivienda. Así se espera reducir la duplicación de esfuerzos, las recurrencias de episodios de deambulancia, reducir y eliminar barreras de acceso a viviendas y servicios para uniformar los procesos de elegibilidad y ubicación estable.

Funciones y Responsabilidades del MOU

1. *El Sistema Coordinado de Entrada es considerada una de las puertas principales del Sistema Continuo de Cuidado CoC PR-503.*
2. *Integrará las herramientas contenidas en la aplicación conocida como AWARDS, plataforma diseñada para la entrada de los datos en el Homeless Management Information System (HMIS) conocido como Conexión Boricua, como herramienta de registro, determinación de elegibilidad, evaluación preparación de planes individualizados de servicio, ubicación y evaluación de necesidades de los participantes, el cernimiento estandarizado (VI-SPDAT) o cualquiera otro que pudiera surgir en el futuro y listas de espera, incluyendo el seguimiento necesario para asegurar su estabilidad y evitar su retorno a la deambulancia.*
3. *Desarrollará e implementará políticas y procedimientos operacionales del Sistema Coordinado de Entrada (CES).*
4. *Proveerá dirección y supervisión al personal designado del CES operado por Coalición de Coaliciones.*
5. *Mantendrá comunicación continua con el personal designado de las organizaciones, municipios y agencias gubernamentales para la discusión de las necesidades y circunstancias de los participantes, en el diseño del plan individualizado de servicios, durante su estadía y participación de las alternativas de vivienda y servicios ofrecidos y ante cualquier decisión sobre la continuidad de la participación de los mismos.*
6. *Divulgará el número telefónico, puntos de acceso y oficinas de servicio directo que servirán de puntos de entrada al CoC 503, tanto al público en general como agencias gubernamentales y entidades que brindan servicios a personas sin hogar.*
7. *Realizará con la celeridad posible el referido de vivienda con el propósito de ubicar al individuo o familia sin hogar, en vivienda de acuerdo a la disponibilidad y las necesidades específicas del individuo o familia sin hogar y la selección del individuo o familia sin hogar.*
8. *Coordinará los servicios de apoyo requeridos para acelerar y aumentar el proceso del individuo o familia sin hogar que acceden al sistema de acceso coordinado, a prestaciones y servicios de acuerdo a las necesidades identificadas en el plan individualizado de servicios diseñado junto al individuo o familia sin hogar y a organizaciones, municipios y agencias gubernamentales.*
9. *Proveerá seguimiento hasta la ubicación en vivienda del individuo o familia sin hogar referidas.*
10. *Tomará las Provisiones necesarias para asegurar que el CES, así como las organizaciones, municipios y agencias gubernamentales, se mantengan en cumplimiento y orientará a las organizaciones y proveedores de servicios sobre el (CES) y estándares escritos y su funcionamiento. La orientación y adiestramiento incluirán las herramientas contenidas en el programa AWARDS operado por el proyecto de HMIS Conexión Boricua, procedimientos relacionados a los referidos y procesos uniformes a ser utilizados, el aviso CPD-16-11, del 25 de julio de 2016 “Notice on Proiritizing Persons Experiencing Chronic Homelessness and other vulnerable Homeless Persons in Permanent Supportive Housing” y el Aviso CPD-17-01, del 23 de enero de 2017 Notice Establishing Additional Requirements for a continuum of care Centralized or Coordinate Entry System”, como parte del Memorando de Entendimiento firmado. En este adiestramiento deberán participar todos los componentes de servicio directo, tales como organizaciones, municipios, agencias gubernamentales y cualquier otro personal, remunerado o voluntario asignado a proveer servicios a individuos y familias sin hogar que intervengan en los procedimientos y estándares aprobados.*
11. *Presentará a la Junta de Directores un informe de desempeño mensual y proveerá recomendaciones, al igual que a las Asambleas de Miembros en reuniones parlamentarias que contenga:*
 - *Las organizaciones, municipios y agencias gubernamentales que se encuentran participando activamente de los procedimientos aprobados del Sistema Coordinado de Entrada*

- Las organizaciones, municipios y agencias gubernamentales que pueden estar enfrentando dificultades relacionadas con los procedimientos aprobados del Sistema Coordinado de Entrada y propondrá soluciones
- Las organizaciones, municipios y agencias gubernamentales que puedan estar confrontando dificultades relacionados con los Estándares Escritos aprobados y propondrá soluciones
- Barreras y resultados en la provisión de servicios y vivienda
- Cantidad y tipos de participantes referidos y atendidos, ubicados y no ubicados en cada programa
- Cualquier cambio en la reglamentación y enmienda que se considere necesaria para mantener las operaciones del Sistema Coordinado de Entrada y los Estándares Escritos en cumplimiento con la reglamentación aplicable.
- Presentará un plan anual de adiestramiento a las organizaciones, municipios y agencias gubernamentales.

Políticas del Sistema Coordinado de Entrada

DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD Y UBICACIÓN

El CoC PR-503 establece la política del *Sistema Coordinado de Entrada* como un sistema de amplio y libre acceso, determinación de elegibilidad, identificación, coordinación y ubicación que representa un componente crítico en el esfuerzo de una comunidad para terminar y prevenir la cifra de personas sin hogar dentro del área geográfica que representa.

Las siguientes políticas del *Sistema Coordinado de Entrada* describen las características que habrán de definir la oferta de servicios a individuos y familias sin hogar que se proveerán en el área geográfica del CoC PR-503.

- **Acceso justo y equitativo a vivienda y servicios:** El *Sistema Coordinado de Entrada* promueve el fácil acceso para los individuos y familias sin hogar en que se encuentran en la búsqueda de alternativas de vivienda y servicios de apoyo en toda el área geográfica del CoC PR-503. El *Sistema Coordinado de Entrada* deberá proveer diferentes modos de acceso, ya sea a través de sistemas telefónicos libres de costo, acceso directo mediante centros de servicio estratégicamente localizados, referidos recibidos por miembros de la comunidad, desde las agencias de servicio público y privada, y mediante la red de proveedores de vivienda y servicios de apoyo que reciben fondos del Programa CoC, el Programa ESG, o cualquier otro programa, sin importar la fuente de fondos que financian a dichos programas. Esta política impulsa estrategias de “visibilidad social” que incluyen el componente de alcance comunitario en la calle, y opúsculos informativos sobre el programa, medios de comunicación en masa, o mediante acuerdos con agencias públicas y privadas interesadas en servir de facilitadores de acceso al sistema de cuidado continuo, entre otras. Estos procedimientos aseguran que los centros de servicio directo tengan localizaciones geográficas estratégicas y culturalmente accesibles a una diversidad de poblaciones con diferentes necesidades especiales y de fácil acceso a transporte público. El *Sistema Coordinado de Entrada* deberá servir a los participantes en igualdad de condiciones y modalidades lingüísticas, facilitando el acceso a los servicios y a su vez respetando la diversidad cultural de la población, sobrepasando barreras idiomáticas, culturales y sociales.
- **Acceso y evaluación estandarizados:** La entrada de los participantes al sistema de cuidado continuo estará guiada por protocolos estandarizados de acceso, evaluación, priorización, referidos y ubicación. De esta manera se proveerá un sentido de unidad y uniformidad al proceso de toma de decisiones.
- **Agencia Asignada:** Coalición de Coaliciones es la Agencia Coordinadora del *Sistema Coordinado de Entrada* y deberá establecer y formalizar acuerdos de colaboración con las agencias que forman parte de la red de proveedores de vivienda y servicios de apoyo a personas sin hogar del CoC PR-503, que garanticen su integración y estandarización en los procedimientos incluidos en este Manual.
- **Área geográfica:** El *Sistema Coordinado de Entrada* deberá servir a los individuos y familias sin hogar que se encuentran en la búsqueda de alternativas de vivienda y servicios de apoyo localizados en los 54 municipios que comprenden el área geográfica del sistema de cuidado continuo del CoC PR-503. Dada la movilidad geográfica que caracteriza la experiencia de estar sin hogar, los servicios del Sistema Coordinado de Entrada estarán disponibles para atender personas sin hogar localizadas en los 78 municipios de Puerto Rico, tomando en

consideración situaciones de seguridad, disponibilidad de alternativas de vivienda y preferencia de las personas sin hogar.

- **Capacitación y adiestramiento:** Se desarrollarán actividades para capacitar y adiestrar, al menos una vez al año, tanto al equipo de trabajo directo del *Sistema Coordinado de Entrada*, como al personal de las agencias que forman parte de la red de proveedores de vivienda y servicios de apoyo a personas sin hogar del CoC PR-503 con el propósito de implementar adecuadamente y de manera uniforme el *Sistema Coordinado de Entrada*. Se adoptará un currículo basado en la política pública federal y estatal que cubra a las personas sin hogar, los determinantes sociales de la salud, la reducción de estigmas hacia las personas sin hogar, la reducción de daños, la eliminación de barreras de acceso a las alternativas de vivienda disponibles, y la utilización de modelos de intervención culturalmente sensibles y basados en evidencia probada. Se desarrollarán actividades de capacitación y adiestramiento disponibles en diferentes modalidades tecnológicas, desde el adiestramiento individualizado, grupos pequeños, sistemas digitales, videos, entre otros.
- **Competencia cultural:** El personal encargado de proveer todos los servicios de vivienda y apoyo, incluyendo, sin limitarse a actividades de alcance comunitario, realización de entrevistas de cernimiento y evaluación, y todo personal en contacto directo con individuos y familias sin hogar, deberá hacer uso de prácticas que propicien la competencia cultural e instrumentos que incluyan lenguaje basado en competencia cultural. Por ejemplo, el lenguaje utilizado debe reflejar un entendimiento sobre asuntos y necesidades relacionados a la comunidad LGBTQ y otras comunidades y grupos culturales, tales como inmigrantes, refugiados y personas de primera generación, así como condiciones sociales, raciales, económicas y de impedimento. Todo el personal debe estar capacitado para utilizar lenguaje de forma apropiada y respetuosa, y ofrecer opciones que reflejen las necesidades específicas de cada población. Siguiendo las políticas establecidas por HUD, la ubicación en alternativas de vivienda de participantes auto-identificados como personas transgénero y transexuales, se llevará a cabo de acuerdo a esta auto-identificación, establecido en CPD-17-01, del 23 de enero de 2017, “*Notice Establishing Additional Requirements for a Continuum of Care Centralized or Coordinated Assessment System*”.
- **Composición del Sistema Coordinado de Entrada:** El personal relacionado al *Sistema Coordinado de Entrada* incluye a todo personal designado como representante autorizado, sin limitarse a:
 - Personal de trabajo designado por Coalición de Coaliciones al *Sistema Coordinado de Entrada* (Coordinador(a) de Proyecto, Oficial de Apoyo Operacional, Trabajo de Alcance Comunitario, Navegación, Manejo de Caso de *Sistema Coordinado de Entrada*, y Trabajo Social).
 - Personal asignado a las operaciones del *Sistema Coordinado de Entrada* de las agencias participantes colaboradores que forman parte del CoC PR-503 y que reciben fondos del Programa CoC, ESG o cualquier otra fuente de fondos destinados a proveer servicios a individuos o familias sin hogar.
- **Protección de Confidencialidad y Privacidad:** La protección a la privacidad es uno de los principios más valiosos del trabajo del *Sistema Coordinado de Entrada* y el CoC PR-503, con el propósito de asegurar el consentimiento, proteger y hacer uso adecuado de la información de los participantes. En el cumplimiento de esta política, todo individuo o familia sin hogar deberá firmar un consentimiento que autorice a recolectar, almacenar y compartir información que estos puedan considerar confidencial, sin menoscabo en los servicios a los que tienen derecho.
- **Determinación de Prioridades:** La reglamentación federal establece que un *Sistema Coordinado de Entrada* efectivo asegura que las personas con mayor necesidad tengan prioridad al momento de acceder a oportunidades de cualquier tipo de vivienda para personas sin hogar disponible.
- **Enfoque en la persona:** Se tomará en cuenta la autonomía del participante y su libertad para negarse a contestar preguntas y alternativas de vivienda y servicios, sin menoscabo al acceso a los servicios. Se incorporará el elemento de *autodeterminación* en la toma de decisiones, donde el/la participante decide entre las opciones disponibles: localización, tipo de programa de vivienda, niveles de servicio y cuidado, y otras decisiones concernientes a sus necesidades: fortalezas, metas, riesgos y factores protectivos. Promoverá el respeto a la dignidad y diversidad de todos los individuos y familias sin hogar que reciben vivienda y servicios de apoyo a través de toda el área geográfica del CoC PR-503.
- **Identidad de Género:** Los participantes serán tratados de acuerdo con su identidad de género auto informada, independientemente de la apariencia, genitales u otras características físicas, o la documentación e identificación legal (e.g. licencia de conducir). Las personas con diferentes características o identificación sexual que se refieren a los proyectos de vivienda adscritos al *Sistema Coordinado de Entrada* no podrán ser rechazadas

o referidos a otro albergue o programa porque no cumplen con las expectativas de lo que un hombre o una mujer “se supone” deba ser. La información privada, como la información médica acerca del estado o la transición de un participante, es confidencial. El personal deberá dirigirse a los participantes con los nombres, títulos, pronombres y otros términos compatibles con su identidad de género y de acuerdo a la preferencia expresada por el participante. De la misma manera, el trato debe ser uno sensible a sus experiencias de vida. Promoverá el respeto a la dignidad y diversidad de todos los individuos y familias sin hogar que reciben vivienda y servicios de apoyo a través de toda el área geográfica del CoC PR-503.

- **Evaluación de participantes y otros sectores de la comunidad:** Se requiere que los participantes lleven a cabo un proceso anual de evaluación sobre la satisfacción de los servicios recibidos, referidos, y coordinados a través del *Sistema Coordinado de Entrada* y sus componentes.
- **Expectativa para Proyectos Comunitarios:** Los programas dedicados al trabajo con personas sin hogar deben garantizar la máxima utilización de los recursos de vivienda existentes manteniendo altos niveles de ocupación y asegurar la permanencia y estabilidad a largo plazo en vivienda permanente.
- **Inclusivo:** A través del *Sistema Coordinado de Entrada* se proveen servicios a distintas poblaciones o grupos poblacionales, incluidas personas sin hogar crónicas, veteranos, familias, jóvenes, personas con condiciones asociadas al uso problemático de sustancias, incluyendo alcohol, personas viviendo con VIH/sida, sobrevivientes de violencia doméstica, personas auto-identificadas como LGBTQI+, inmigrantes, entre otras. Sin embargo, de acuerdo a las categorías establecidas por la reglamentación federal, las poblaciones atendidas se clasificarán como:
 - Familias de Adultos acompañados de menores
 - Familias de Adultos Solamente (sin menores)
 - Familias de Jóvenes Solamente
 - Víctimas de violencia de doméstica o huyendo de situaciones de violencia de doméstica
- **Informar la planificación local:** La información obtenida a través del *Sistema Coordinado de Entrada* se utilizará para guiar otros procesos de planificación de servicios a ser ofrecidos a la población sin hogar y esfuerzos para generar cambios en los sistemas de servicio.
- **Modelo de servicio:** El *Sistema Coordinado de Entrada* sigue una estructura abierta, lo cual significa que los participantes tienen varias puertas de entrada al sistema. Los individuos y familias sin hogar que buscan vivienda a través del *Sistema Coordinado de Entrada* pueden acceder mediante:
 - a. Llamar a la línea telefónica libre de costo 1-855-843-4661;
 - b. Visitar personalmente los centros del *Sistema Coordinado de Entrada*, ubicados en Caguas y Ponce, o cualquier otra ubicación que en el futuro pueda establecerse;
 - c. A través de las agencias que ofrecen servicio a personas sin hogar dentro del área geográfica del CoC PR-503; y,
 - d. El componente de alcance comunitario servirá de acceso directo al *Sistema Coordinado de Entrada* a aquella población que se encuentran en lugares no aptos para la vivienda humana, o carecen de un lugar seguro y estable para vivir de manera saludable y decente (Categoría 1: Persona Literalmente sin Hogar).
- **Orientación hacia el Modelo Vivienda Primero:** El modelo de *Vivienda Primero* parte de la premisa de que la vivienda es un derecho humano básico, siendo un valor al que aspira todo ser humano. Por lo que el modelo promueve que los participantes puedan ser ubicados en vivienda de forma rápida, sin pre-condiciones o requisitos de participación en servicios. El *Sistema Coordinado de Entrada* deberá reforzar la utilización de elementos que forman parte de este modelo, a saber: poco o ningún ingreso; historial o abuso activo de sustancias; historial criminal; historial de violencia de género (órdenes de protección) al momento de la evaluación. La existencia de condiciones para la terminación de los programas, tales como: negativa de participar en los servicios; falta de progreso en los planes de servicios; pérdida de ingreso o incapacidad para aumentar ingresos; ser víctima de violencia de género o; cualquier otra razón no justificada y en clara violación de los derechos de los residentes de vivienda asistida.
- **Derecho a Disponibilidad Continua de Servicios:** El CoC PR-503 protege el derecho de todo residente y participante de cualquiera de los proyectos de vivienda y servicios de apoyo dentro de la red de proveedores a ser reconsiderado para reingreso o readmisión a cualquier servicio luego de que voluntariamente o por cualquier otra razón, haya tenido que darse por terminado el servicio, sin que la situación previa de ninguna manera sea considerada al momento del reingreso, solamente se considerará la situación existente al momento de la

solicitud, así como las consideraciones relacionadas con requisitos de elegibilidad y otros requerimientos reglamentarios del programa de servicios al que tiene derecho.

- **Planificación segura:** Se establecerá un protocolo de seguridad, que garantice la seguridad de los individuos, personal y programas que reciben y proveen asistencia; con particular atención al manejo del Sistema Coordinado de Entrada en los casos de violencia doméstica (según la Ley Federal: “*Violence Against Woman Act*” (VAWA), y la *Ley 54 del 15 de agosto de 1989*, del Estado Libre Asociado de Puerto Rico)
- **Protocolo de referidos:** Los programas que participen en el CoC PR-503, deberán realizar y recibir todos los referidos elegibles mediante el *Sistema Coordinado de Entrada*. De tener algún motivo o justificación para no recibir el referido de algún participante, los programas deberán notificar por escrito la decisión tomada, permitiendo que éstos puedan identificar y acceder otros programas de vivienda y servicios disponibles.
- **Reducir las Barreras:** El *Sistema Coordinado de Entrada* promueve que los programas de vivienda y servicios de apoyo disponibles disminuyan las barreras de acceso. Estas barreras incluyen, pero sin limitarse a: poco o ningún ingreso, uso activo o historial de uso de sustancias, historial de violencia doméstica, resistencia a recibir servicios, el tipo o la extensión de los servicios relacionados con impedimentos o el apoyo necesitado, historial de desahucios, violaciones previas a contrato de arrendamiento o historial de no tener contratos previos, o récord criminal, excepto cuando existen leyes estatales o federales que prohíben ciertas convicciones.
- **Referidos a proyectos:** Se realizarán referidos para la ubicación en opciones de vivienda disponibles en todos los proyectos de vivienda y servicios de apoyo en el CoC PR-503 que reciban fondos, incluyendo programas: Albergues de Emergencia, Reubicación Rápida, Vivienda Transitoria, Asistencia de Renta, Sección 8, Vivienda Subsidiada, Vivienda Pública, HUD-VASH, Supportive Services for Veterans Families (SSVF), entre otros.
- **Servicios de emergencia:** El *Sistema Coordinado de Entrada* no podrá retrasar el acceso a servicios de emergencia, pudiendo acceder a los servicios de albergue disponibles la noche que lo requieran mientras se completa la evaluación de necesidades y la identificación de oportunidades de vivienda disponibles.
- **Utilización del Sistema de HMIS Conexión Boricua:** Es un requisito reglamentario compulsorio para el cumplimiento programático de todas las agencias participantes del *Sistema Coordinado de Entrada* que forman parte de la red de proveedores de vivienda y servicios de apoyo a personas sin hogar del CoC PR-503 la entrada de datos de todas las personas sin hogar atendidas que hayan firmado un Consentimiento, en el sistema de manejo de información para personas sin hogar (HMIS) Conexión Boricua. El personal del Proyecto de HMIS Conexión Boricua, deberá garantizar el acceso a todos los instrumentos y módulos disponibles en el sistema electrónico para la entrada de datos del *Sistema Coordinado de Entrada*, así como proveer el adiestramiento y el apoyo técnico necesario que garantice las operaciones óptimas del *Sistema Coordinado de Entrada*.

ESTÁNDARES MÍNIMOS

De acuerdo a los requerimientos de la reglamentación del Programa CoC, las agencias participantes del *Sistema Coordinado de Entrada* operarán de acuerdo a *estándares mínimos*, garantizando un sistema uniforme y de igual acceso para todas las personas que necesiten acceder al sistema de servicios designado como sistema de cuidado continuo. Algunos de los principios que guiarán los estándares mínimos esperados serán, sin limitarse a:

1. Todas las agencias participantes que forman parte de la red de proveedores de vivienda y servicios de apoyo para personas sin hogar acuerdan considerar dar por terminada la estadía solamente a través de los mecanismos de comunicación y coordinación establecidos por el *Sistema Coordinado de Entrada*, utilizando principalmente el modelo de Vivienda Primero.
2. Todas las agencias que proveen servicios con fondos del Programa CoC y ESG deben tener una política justa y clara de terminación de servicios, estadías, reclamaciones, quejas y resolución de conflictos. Las políticas deben asegurar que un residente tenga el derecho de disputar formalmente una decisión que ponga en riesgo su estadía en el proyecto de vivienda y su estabilidad. Esta política deberá ser informada al residente al momento de su admisión al proyecto e incluida en el acuerdo o contrato de arrendamiento firmado entre las partes, copia del cual deberá ser entregado al residente.
3. Todas las organizaciones deben tener políticas que garanticen a los residentes recibir un aviso por escrito que contenga las razones claras para la terminación del servicio o estadía, que incluya una declaración detallada de los hechos, la fuente de la información en que se basa, y el derecho del residente a una revisión de su expediente

del proyecto, toda evidencia en la que se basó la decisión y el derecho a solicitar una reconsideración o apelación imparcial de la decisión.

4. Si por alguna razón justificada una agencia colaboradora del *Sistema Coordinado de Entrada* decide la terminación o transferencia de un residente, deberá comunicarse con el *Sistema Coordinado de Entrada* en un término no mayor de 48 horas mediante comunicación escrita. El *Sistema Coordinado de Entrada* utilizará la Hoja de Salida del Sistema HMIS para documentar cualquier situación que requiera la terminación, cierre o transferencia de un residente, al igual que actualizar la información en el Plan Individualizado de Servicios.

REQUISITOS PARA EL MANTENIMIENTO DE EXPEDIENTES

La documentación para la administración y el seguimiento de servicios efectivo se mantendrá actualizado y se conservará la confidencialidad de los residentes de los programas.

ESTÁNDARES MÍNIMOS

1. Cada expediente del participante y residente deberá incluir, como mínimo, un documento de consentimiento para recopilar, compartir e ingresar información al sistema electrónico que se considere confidencial, información y documentación de respaldo de elegibilidad requerida por las agencias proveedoras de los fondos, los acuerdos de participación y / o contratos de arrendamiento firmados, planes individualizados de servicio, notas del *Sistema Coordinado de Entrada*, información sobre los servicios provistos, tanto directamente como a través de referidos, y cualquier dato de seguimiento y evaluación que se recopile mientras dure la participación.
2. La información de los participantes y residentes deberá ser entrada al Sistema de HMIS, asegurándose de contar con la autorización y firma de un consentimiento para el almacenamiento de información en formato electrónico, mantener la calidad de los datos, en el tiempo determinado y siguiendo los requisitos adicionales establecidos.
3. El proyecto de vivienda y servicios de apoyo a personas sin hogar, participantes del *Sistema Coordinado de Entrada* y adscrito al CoC PR-503 deberá mantener cada expediente de los participantes y residentes en un lugar seguro y de acceso restringido. Se compromete a informar sobre el derecho a negarse a compartir información que se considere confidencial, a menos que la información sea necesaria para establecer o documentar la elegibilidad a un programa de acuerdo a la reglamentación aplicable, no divulgar datos del expediente sin la autorización por escrito del participante o residente, excepto para el personal del proyecto y otras agencias, según exige la ley.

PARTICIPACIÓN REQUERIDA

HUD y la Administración de Veteranos (VA) han impartido instrucciones requiriendo que todas las organizaciones y agencias participen y colaboren con el *Sistema Coordinado de Entrada* del CoC correspondiente. Cualquier proyecto que recibe fondos de HUD (Programa CoC y ESG) o fondos de VA (Supportive Services for Veteran Families [SSVF], Veterans Affairs Supportive Housing [HUD-VASH] y Grants Per-Diem [GPD]) debe cumplir con los requisitos de participación.

Para dar formalidad a este requerimiento, se requiere la firma de un Memorando de Entendimiento, para asegurar que todos los proveedores de vivienda y servicios localizados en el área geográfica del CoC utilizan el *Sistema Coordinado de Entrada* de una manera abierta, transparente y consistente. Además, este documento sirve para establecer las responsabilidades entre Coalición de Coaliciones, el CoC PR-503 y las agencias colaboradoras del *Sistema Coordinado de Entrada*.

El *Sistema Coordinado de Entrada* es un proceso a través del cual se evalúan las necesidades de los individuos y familias sin hogar que solicitan servicios relacionados a opciones y servicios de vivienda disponibles. Organiza en orden de prioridad a los individuos y familias sin hogar más vulnerables y de mayor necesidad, identifica las alternativas de vivienda y servicios que más se ajusten a sus necesidades particulares, y realiza referidos a los recursos de vivienda disponibles y adecuados de una manera sistemática y eficiente. El equipo del *Sistema Coordinado de Entrada* ha desarrollado un manual como guía para establecer cómo se debe operar cada proceso según la etapa dentro del *Sistema Coordinado de Entrada*. Este documento incluye información sobre los pasos a seguir en el proceso de determinación de elegibilidad, evaluación de necesidades y ubicación, y los formularios necesarios para llevar a cabo cada paso de los procedimientos.

El proceso del *Sistema Coordinado de Entrada* consta de cuatro principales componentes o etapas: acceso, evaluación, identificación y ubicación.

1 ACCESO O ENTRADA Y CERNIMIENTO

La primera parte del proceso tiene el propósito de determinar la elegibilidad de individuos o familias para recibir servicios del CoC a través del *Sistema Coordinado de Entrada*. En el mismo se lleva a cabo el cernimiento de los individuos y familias que solicitan los servicios. El CoC PR-503 sigue un modelo híbrido donde se han establecido cuatro (4) puntos generales de entrada para acceder a los servicios relacionados a vivienda. Los puntos de acceso son: (a) línea telefónica libre de costo; (b) centros de servicios del *Sistema Coordinado de Entrada*; (c) alcance comunitario; y, (d) organizaciones y agencias colaboradoras del CoC PR-503 y PR-502 CoC.

Desde cualquiera de los puntos de acceso se deberá iniciar el proceso de cernimiento inicial, con el propósito de determinar la elegibilidad del individuo o familia para los servicios de ubicación en opciones de vivienda bajo las definiciones establecidas como personas sin hogar. (Ver “DEPARTMENT OF HOUSING AND URBAN DEVELOPMENT 24 CFR Parts 91, 582, and 583 Homeless Emergency Assistance and Rapid Transition to Housing: Defining “Homeless”, *Federal Register / Vol. 76, No. 233 / Monday, December 5, 2011.*) Sin embargo, todos los puntos de entrada utilizarán el mismo método de cernimiento, evaluación, identificación y ubicación, utilizando el proceso uniforme establecido en este Manual para la toma de decisiones.

Individuo o familia huyendo o intentando huir de violencia doméstica

Como medida de seguridad y protección de sus vidas, sin importar el punto de entrada utilizado por el individuo o familia en busca de protección, vivienda y servicios, tan pronto se identifique que se trata de una situación de violencia doméstica o género de acuerdo a la definición, la entrevista deberá detenerse y ser desviada a una de las organizaciones y proyectos dedicados a servir a esta población disponible en la red de proveedores del CoC PR-503, para su apropiada intervención. Una vez se desvía la intervención, la organización y proyecto a quien se desvía la intervención continuará con el proceso de ubicación, según establecido por los estándares aplicables. Coalición de Coaliciones deberá firmar un Memorando de Entendimiento con las organizaciones dedicadas a proveer vivienda y servicios a individuos y familias que huyen de violencia de género y abuso sexual, que incluirá las condiciones y responsabilidades bajo las cuales se realizará el desvío de esta población al sistema de servicios correspondiente que garantice su seguridad y confidencialidad.

Documentación de elementos de elegibilidad:

Categoría 1: *Persona literalmente sin hogar – la situación planteada deberá ser documentada por el profesional a cargo, ya sea mediante verificación personal, historial en los expedientes electrónicos del Proyecto de HMIS Conexión Boricua – AWARDS, o mediante certificación de terceras personas e instituciones.*

Categoría 2: *En inminente riesgo de deambulancia – la situación planteada deberá ser documentada por el profesional a cargo, mediante comunicación escrita de carácter legal o informal, que identifique claramente la fecha*

en que se llevará a cabo la acción de estar sin hogar, la cual deberá transcurrir en un periodo de 14 días o menos. De ser necesario, el profesional a cargo en consulta con la Coordinación del Proyecto, llevará a cabo una intervención de abogacía para la identificación de soluciones que eviten o retarden la acción determinada por el documento presentado. Una vez determinado el estatus de la acción a tomar, se continúa con el proceso de evaluación de necesidades, según establecido, o se orientará a las partes sobre posibles acciones futuras y los servicios del Sistema Coordinado de Entrada u otros remedios y recursos disponibles.

Categoría 3: Persona sin hogar bajo otros estatutos federales – esta categoría requiere un manejo altamente confidencial y sensitivo, y se refiere a una “Persona sola menor de 25 años, o familia con solo jóvenes y niños/as, que de otra manera no cualifican como personas sin hogar bajo esta definición”. De tratarse de jóvenes o familias con solo jóvenes y niños/as menores de 18 años de edad, los mismos deberán ser consultados y referidos a la Coordinación del Proyecto para su acción correspondiente. De tratarse de jóvenes o familias con solo jóvenes y niños/as de 18 a 21 años de edad, se completará el proceso de evaluación de necesidades para la determinación de la acción a seguir e identificar las alternativas de vivienda disponibles. De tratarse de jóvenes o familias con solo jóvenes y niños de 21 a 25 años de edad, se completará el proceso de evaluación de necesidades para la determinación de la acción a seguir e identificar las alternativas de vivienda disponibles.

Categoría 4: Huyendo o intentando huir de violencia doméstica – esta categoría requiere un manejo altamente confidencial y sensitivo, y se trabaja bajo el modelo de “desvío”. En el mismo, una vez realizada la identificación inicial de la situación bajo esta categoría, el profesional a cargo detiene la entrevista y le informa a la persona informante que, debido a la situación, la misma será referida a una de las organizaciones proveedoras de vivienda y servicios de apoyo disponibles en el área geográfica del CoC PR-503, dedicadas a proveer servicios especializados en asuntos de violencia doméstica y género. Estas son: Proyecto MATRIA, Casa de la Bondad, Hogar Nueva Mujer y Capromuni II). A continuación, hará contacto con cualquiera de las organizaciones identificadas para el trámite correspondiente, conectando a la persona informante con el recurso disponible para su atención.

Desvío

Todo individuo o familia que solicita servicios de ubicación de vivienda, si una vez entrevistada y evaluada se determina que no cualifica dentro de los criterios de elegibilidad establecido en el Sistema de Cuidado Continuo y servicios de apoyo para personas sin hogar, deberá ser referido a un sistema alternativo de asistencia social disponible que permita la satisfacción de la necesidad identificada. Los sistemas alternos incluyen sin limitarse a: Víctimas de Violencia Doméstica, Veteranos sin Hogar, y Jóvenes sin Hogar.

Se considera la modalidad de Desvío en el momento en que en el proceso de cernimiento inicial el individuo o familia sin hogar no cualifica bajo ninguna de las definiciones determinadas por la reglamentación. También se aplica esta modalidad en los casos de jóvenes y familias con solo jóvenes y niños menores de 18 años de edad, situaciones de violencia doméstica y género, veteranos sin hogar, y cualquiera otra situación presentada en la comunicación recibida.

- **Jóvenes o familias con solo jóvenes y niños/as menores de 18 años de edad:** los mismos deberán ser consultados y referidos a la Coordinación del Proyecto para su acción correspondiente.
- **Violencia doméstica y género:** la misma será referida a una de las organizaciones proveedoras de vivienda y servicios de apoyo disponibles en el área geográfica del CoC PR-503, dedicadas a proveer servicios especializados en asuntos de violencia doméstica y género.
- **Veteranos sin hogar:** la misma será referida al Programa de Veteranos sin Hogar de la Administración de Veteranos, para el trámite correspondiente, conectando a la persona con el recurso disponible para su atención.
- **No elegibles como Persona sin Hogar:** Si el informante no es elegible bajo ninguna de las definiciones de personas sin hogar de acuerdo a la reglamentación, una vez identificada la situación se le proveerá información sobre los servicios del Sistema Coordinado de Entrada y se le proveerá asistencia en la identificación de otros recursos disponibles para atender la situación presentada. El profesional a cargo de la comunicación hará los esfuerzos necesarios para identificar y compartir toda la información disponible que atienda adecuadamente la situación presentada.

Albergues de Emergencia

Todo individuo o familia que solicita servicios de ubicación de vivienda, si una vez entrevistada y evaluada se determina para quien no se identifique una opción de vivienda adecuada a sus necesidades, le será ofrecida la opción de un Albergue de Emergencia disponible, la cual tiene la opción reglamentaria de rechazar sin penalidad ni detrimento de su derecho a vivienda y servicios. El Albergue de Emergencia procederá de acuerdo a los parámetros y condiciones establecidas en los Estándares Escritos, según enmendados el 17 de septiembre de 2019.

2 EVALUACIÓN DE NECESIDAD

La segunda etapa tiene el propósito de recopilar la información necesaria de los solicitantes con el propósito de evaluar las necesidades específicas de vivienda y servicios de apoyo que fomenten la ubicación adecuada a las opciones disponibles de ubicación en alternativas de vivienda y su estabilización de largo plazo. Una vez firmado un consentimiento informado y mediante entrevista con el/la participante y utilizando un instrumento estandarizado, se procurará recopilar la información necesaria para conocer: datos de identificación, de vivienda y experiencia de deambulancia, situación económica, salud física y mental, situaciones de violencia de género, o cualquier otra situación que esté experimentando que afecte su vida. Como parte de esta etapa es necesario evidenciar y documentar la veracidad de que el individuo o familia que solicita servicios cumple con la definición de persona sin hogar, de acuerdo a su situación. Esta evidencia se deberá incluir en el expediente del participante. La ausencia inmediata de esta evidencia no deberá considerarse ni utilizarse como una barrera para continuar y completar el proceso de evaluación y eventual ubicación.

1. Luego de completarse el proceso de cernimiento y determinación de elegibilidad del individuo o familia sin hogar, comienza el proceso de evaluación de necesidades, el cual incluye completar instrumento conocido como VI-SPDAT y la preparación del Plan Individualizado de Servicios.
2. Una vez completado el proceso de evaluación de necesidades, dada la puntuación establecida por el VI-SPDAT, se asigna a la Lista de Espera correspondiente al caso: Prevención, Vivienda Transitoria, Vivienda Permanente, y Reajuste Rápido. En el proceso de evaluación de necesidades se consideran las necesidades más apremiantes del individuo o familia sin hogar, según planteadas y documentadas. Este proceso está dirigido a lograr la ubicación justa del individuo o familia sin hogar, de acuerdo a las necesidades identificadas y tomando en consideración los servicios necesarios para la estabilización utilizando criterios biopsicosociales.
3. Participantes que se identifiquen bajo la Categoría 2 – En inminente riesgo de deambulancia, la situación planteada deberá ser documentada por el personal a cargo, mediante comunicación escrita de carácter legal o informal, que identifique claramente la fecha en que se llevará a cabo la acción de estar sin hogar, la cual deberá transcurrir en un periodo de 14 días o menos. Estos casos se evaluarán y se incluirán en la lista de espera de Prevención, y llevar a cabo el referido de ubicación a los programas con fondos disponibles.

Lista de Espera

Todo individuo o familia que, habiendo sido evaluado y está listo para su ubicación, para quien por alguna razón no pueda identificarse una alternativa de vivienda disponible que atienda su necesidad de vivienda, o es rechazada por el individuo o familia, será incluido en una Lista de Espera de acuerdo al nivel de prioridad determinado. Las Listas de Espera estarán divididas en las categorías de: Prevención, Vivienda Permanente – Crónicos; Vivienda Transitoria; Reubicación Rápida.

Criterios de Priorización

Luego de completarse el proceso de evaluación de necesidades y asignación en un turno en la Lista de Espera correspondiente, la Coordinación del Sistema Coordinado de Entrada verifica la Lista de Disponibilidad de Camas en el Sistema de HMIS Conexión Boricua. En el proceso de asignación de turnos en las Listas de Espera se utilizarán los siguientes criterios de priorización, de acuerdo a la reglamentación vigente:

- *Determinación de Cronicidad (Excepto en Lista de Espera TH)*
- *Puntuación VI-SPDAT*

- *Tiempo sin hogar*
- *Familias con niños*
- *Edad*
- *Condición de Salud Mental*
- *Condiciones Asociadas al Uso de Sustancias*
- *Fecha “Intake” o “engagement”, según sea el caso.*

Listas de Espera Especiales

El Sistema Coordinado de Entrada podrá establecer Listas de Espera Especiales para atender asuntos de emergencia, desastres o iniciativas especiales autorizadas por el CoC PR-503. Entre los asuntos considerados como “Especiales” se encuentran sin limitarse a: desastres naturales como huracanes, inundaciones, sismos o terremotos; emergencias y situaciones de salud pública tales como COVID-19, hepatitis, VIH, violencia de género, jóvenes sin hogar sujetos a condiciones de trata humana; además de otras condiciones que se determinen como “Especiales”, tales como veteranos sin hogar, comunidad LGBTTQI+, personas con diversidad funcional, migrantes, entre otros.

Todo persona o familia sin hogar evaluada e incluida en cualquier Lista de Espera Especial que se determine incorporar a los procedimientos establecidos en el Sistema Coordinado de Entrada deberá ser evaluado inicialmente con todos los criterios de priorización establecidos en la sección anterior. Además, estas reglas de priorización serán aplicables consistentemente a todas las personas y familias sin hogar, sin menoscabo a los requisitos de no discriminación federales y estatales como clases protegidas por las leyes y requerimientos federales de derechos civiles, a saber: raza, color, religión, origen nacional, sexo, edad, estatus familiar, o incapacidad, así como el cumplimiento de la Regla de Acceso Igualitario (Equal Access Rule) de HUD. Toda persona con incapacidad o diversidad funcional deberá ofrecérsele tres (3) opciones de acomodo razonable.

En el caso de la Lista de Espera Especial COVID-19, se incluirán los siguientes criterios:

- Personas mayores de 60 años;
- Personas de cualquier edad con las siguientes condiciones de salud:
 - ✓ Cáncer;
 - ✓ Enfermedad Crónica de los Riñones;
 - ✓ COPD (Enfermedad crónica de Obstrucción Pulmonar en español);
 - ✓ Sistema Inmunológico Comprometido (VIH, Hepatitis, Lupus, Artritis Reumatoide, Transplantes de Órganos, entre otras);
 - ✓ Obesidad (Índice de Masa Corporal mayor de 30);
 - ✓ Condiciones serias del corazón, tales como fallos cardíacos, enfermedad coronaria o cardiomiopatía;
 - ✓ Enfermedad de Células Falciformes (Sickle cell disease);
 - ✓ Diabetes Tipo 2 (Mellitus)
 - ✓ Cualquier otra condición de salud crónica diagnosticada que represente un riesgo a la vida de la persona sin hogar que pueda ser incluida en el futuro.

Además, el CoC PR-503 tomará en consideración los siguientes factores al momento de atender el impacto de COVID-19 en los individuos y familias sin hogar o en riesgo de estar sin hogar:

- Alto riesgo de contagio de COVID-19 en el lugar en que se encuentra o pernocta (lugar no apto para la vivienda humana, localidad congregada, tales como albergues, prisiones, o tratamientos congregados, entre otros);
- Incapacidad de tomar acción para evitar el contagio en el lugar donde se pernocta o trabaja, incluyendo disponibilidad inadecuada de equipo de protección personal (PPE);
- Falta de acceso a servicios de cuidado de la salud por falta de plan médico, falta de cuidador primario, el uso de salas de emergencia para servicios de cuidado de la salud

3 IDENTIFICACIÓN DE ALTERNATIVAS

La tercera etapa la constituye el proceso de identificación de la mejor alternativa de vivienda y servicios de apoyo disponibles, de acuerdo a las necesidades específicas identificadas en el proceso de evaluación y a los objetivos y preferencias. El *Sistema Coordinado de Entrada* utilizará la información suministrada por el sistema de HMIS-AWARDS para la disposición de camas actual en el sistema de cuidado continuo para así poder destinar los referidos correspondientes a la mejor alternativa disponible que atienda la necesidad de vivienda del participante.

1. *Diariamente, la Coordinación del Sistema Coordinado de Entrada realizará un pareo entre los individuos y familias sin hogar y las unidades y camas vacantes disponibles, con el propósito de identificar las alternativas de vivienda disponibles, de acuerdo al turno que ocupa en la Lista de Espera correspondiente.*
2. *La Coordinación del Proyecto notificará mediante correo electrónico protegido, al profesional del Sistema Coordinado de Entrada o al personal del Proyecto de puerta de entrada donde se originó y completó el proceso de evaluación de necesidades y asignación a la Lista de Espera, la disponibilidad de unidades o camas, identificando la localización del proveedor identificado e instruyendo para la localización del individuo o familia sin hogar solicitante e iniciar el proceso de ubicación. Se completa el proceso de asignación de las alternativas de vivienda disponibles, utilizando el procedimiento conocido como “placement” en AWARDS.*

Discusión o Conferencia de Casos

Como proceso comunitario, el Sistema Coordinado de Entrada promueve y requiere el diálogo constante con todos los componentes del Sistema de Cuidado Continuo y agencias que interactúan e intervienen con los asuntos relacionados con la vivienda y servicios dirigidos a atender las necesidades de los individuos y familias sin hogar.

El análisis y evaluación integral de los individuos y familias sin hogar a menudo requiere la Discusión o Conferencia de Casos. La Discusión o Conferencia de Casos permite incluir elementos provenientes de diferentes fuentes y recursos comunitarios, que de alguna manera se encuentran o han intervenido previamente con los individuos y familias sin hogar que solicitan vivienda a través del Sistema Coordinado de Entrada. Este proceso puede incluir conversaciones con personal de servicio de múltiples proyectos y agencias, incluyendo al mismo individuo o familia sin hogar, con el propósito de asegurar que los resultados de la evaluación están alineados con los procesos de priorización establecidos. La Discusión o Conferencia de Casos permite tomar en consideración condiciones de vulnerabilidad específicas y únicas de los individuos y familias sin hogar, así como los factores de riesgo que deberán considerarse en el diseño del plan individualizado de servicios relacionado con la ubicación en vivienda.

Los profesionales del Sistema Coordinado de Entrada deberán realizar todos los esfuerzos necesarios para promover y llevar a cabo una Discusión o Conferencia de Casos durante todo el proceso de cernimiento, evaluación de necesidades, identificación de alternativas de vivienda, y ubicación, como parte de los procesos de toma de decisiones, propiciando el logro de los objetivos de estabilidad en vivienda de largo plazo de los individuos y familias sin hogar que buscan servicios de vivienda a través del Sistema Coordinado de Entrada.

4 Ubicación

La cuarta etapa lo constituye el proceso de ubicación por el cual se coordina y conecta a cada individuo o familia con la opción de vivienda y servicio más apropiado para cada participante previamente identificada. Todo referido deberá hacerse a través del *Sistema Coordinado de Entrada*, luego de una comunicación y discusión de caso con los representantes autorizados de las agencias y organizaciones colaboradoras y los participantes. Al hacer los referidos es fundamental *tomar en cuenta, valorar, considerar y respetar* los objetivos y preferencias de los/las participantes al momento de tomar decisiones que les afecten.

1. Una vez el profesional del Sistema Coordinado de Entrada o el personal del Proyecto de puerta de entrada donde se originó y completó el proceso de evaluación de necesidades y asignación a la Lista de Espera recibe la notificación de ubicación, procederá a localizar del individuo o familia sin hogar en turno y ofrecer las alternativas de vivienda disponibles para su toma de decisiones.
2. Si el individuo o familia sin hogar acepta alguna de las alternativas de vivienda presentadas, se procede a coordinar los detalles relacionados con la ubicación, tales como transportación o algún documento o gestión pendiente de completarse, asegurándose de su ubicación exitosa y satisfactoria.
3. De tratarse de una ubicación a través de un Programa de Asistencia de Renta, Sección 8, HOPWA, entre otros, asistirá al individuo o familia sin hogar a identificar y negociar las condiciones de arrendamiento de la unidad de vivienda, así como las reglas básicas de convivencia y otras gestiones básicas necesarias. Al momento de identificar una unidad de vivienda adecuada a sus necesidades, se recomienda tomar en cuenta que la renta requerida por la unidad de vivienda incluya al menos una de las utilidades, preferiblemente ambas, y de que se realice una inspección de la unidad de vivienda, cumpliendo con los criterios de estándares mínimos de calidad, habitabilidad y seguridad.
4. De tratarse de una unidad de Vivienda Pública, se proveerá asistencia durante todo el proceso de ubicación.
5. Tanto en los casos de Asistencia de Renta y Vivienda Pública, es necesario considerar la provisión de otras ayudas económicas para el pago de deudas acumuladas de utilidades y depósitos, la disponibilidad de enseres básicos tales como nevera y estufa, y la posibilidad de que el individuo o familia sin hogar no disponga de un mobiliario básico, utensilios de cocina, sábanas, toallas, y alimentos, entre otras necesidades. Se deberán hacer todos los esfuerzos posibles para asistir a los individuos y familias sin hogar que confronten estas situaciones, a fin de asegurar una transición y ubicación exitosa y adecuada a vivienda estable.
6. Si el individuo o familia sin hogar solicitante no acepta ninguna de las alternativas de vivienda disponibles presentadas a su consideración, se ausculta la situación actual de vivienda para identificar cualquier situación de seguridad o necesidad especial que pueda existir. De acuerdo a la información actualizada en este momento, se lo ofrece orientación de las alternativas disponibles, si alguna, de albergues de emergencia, reforzando su derecho a no aceptar las alternativas de vivienda presentadas, y asegurando su permanencia en la Lista de Espera correspondiente, hasta tanto se identifiquen otras alternativas en el futuro.
7. Si la agencia, proyecto o municipio proveedora de vivienda para personas sin hogar rechaza la asignación del individuo o familia sin hogar cualificada en el turno correspondiente, deberá proveer una explicación por escrito sobre las razones por las cuales rechaza esta asignación de vivienda. De tratarse de una situación en la que las razones expresadas reflejan la posibilidad de discrimen por las características del individuo o familia sin hogar, se le ofrecerá información sobre sus derechos bajo la Ley de Vivienda Justa. Esta Ley considera como “clases protegidas” a aquellas personas a quienes se le niega acceso a un proyecto de vivienda subsidiada por HUD por motivos de: Raza, Origen Nacional, Color, Condición de Impedimento Físico o Mental, Credo, Estatus Familiar (La Presencia de niños/as en la unidad familiar), Sexo, Orientación Sexual, Religión e Identidad de Género.
8. La situación documentada de rechazo deberá incluirse en los Informes Semanales sometidos a la Coordinación del Proyecto, quien a su vez formará parte del Informe Mensual del Sistema Coordinado de Entrada a la Junta de Directores del CoC PR-503 para su acción correspondiente.

INSTRUMENTOS DE CERNIMIENTO Y EVALUACIÓN

El Sistema Coordinado de Entrada y sus agencias colaboradoras utilizarán como paso inicial la “**Hoja de Cernimiento y Determinación de Elegibilidad Inicial**”, en la cual se determina la elegibilidad del solicitante dentro de los criterios reglamentarios de la definición de persona sin hogar.

Una vez certificada su elegibilidad, se completará el instrumento de “**Entrevista de Evaluación**”, en el cual se realiza una entrevista completa con el propósito de conocer las circunstancias de la situación del solicitante al momento de la entrevista, así como sus necesidades y condiciones específicas. Como parte de la segunda etapa del proceso de entrada del Sistema Coordinado de Entrada es preciso hacer una *Entrevista de Evaluación* a cada solicitante, una vez se determine que es elegible para recibir servicios de vivienda bajo la definición de persona sin hogar, según aplique. Para hacer esta entrevista se utilizará un instrumento de forma estandarizada a todos los/las

solicitantes, independientemente de la demografía y localización. El instrumento *Entrevista de Evaluación* ha sido diseñado en cumplimiento con los requisitos de HUD establecidos por los Estándares de Datos vigentes para las operaciones del Sistema de HMIS Conexión Boricua, para recopilar la información necesaria que ayude a conocer: los datos de identificación, de vivienda y deambulancia, situación económica, salud física y mental, incluyendo uso de sustancias. La *Entrevista de Evaluación* servirá de guía para completar el *VI-SPDAT* y poder evaluar las opciones disponibles para la ubicación de cada participante en las alternativas de vivienda disponibles al momento de la entrevista.

La información contenida en la *Entrevista de Evaluación* brindará la información necesaria para completar el instrumento conocido como “*Vulnerability Index - Service Prioritization Decision Assistance Tool*” (*VI-SPDAT*). El *VI-SPDAT* servirá de herramienta para el establecimiento del orden de prioridad, basado en las condiciones y necesidades específicas de cada individuo o familia sin hogar, en la segunda etapa de evaluación. Esta herramienta permite el establecimiento del orden de priorización basada en la vulnerabilidad a través de cinco componentes: (a) historial de vivienda y deambulancia, (b) los riesgos, (c) la socialización y el funcionamiento diario, (d) bienestar - incluyendo las condiciones de salud crónicas, uso de sustancias, enfermedad mental, y trauma y, (e) composición de la familia (si aplica).

El *VI-SPDAT* permite a los proveedores de servicios evaluar y dar prioridad al universo de personas sin hogar que entran al sistema de cuidado e identificar el orden de prioridad adjudicar al momento de considerar las alternativas de ubicación de vivienda, a base de la severidad y nivel de complejidad de sus necesidades.

La siguiente tabla muestra las recomendaciones sobre alternativas de vivienda según la puntuación total del *VI-SPDAT*:

Puntuación	Recomendación
7 o Más	Prioridad Vivienda Permanente con Servicios de Apoyo (PSH) (Crónicos)
4 - 6	Prioridad Reubicación Rápida (RRH)
4 - 6	Prioridad Vivienda Transitoria (TH)
0 - 3	No requiere intervención de Vivienda con Servicios de Apoyo

*Las puntuaciones que arrojen de 0-3 se explorarán alternativas de vivienda fuera del CoC, de acuerdo a los elementos de evaluados.

<https://www.hudexchange.info/programs/coc/toolkit/responsibilities-and-duties/#coordinated-entry>

1. Acceso y Cernimiento

PUERTAS DE ENTRADA AL CoC PR-503

Línea Libre de Costo

1-855-843-4661

Proyectos de
Vivienda y Servicios
CoC-ESG-PATH-
OTROS

Centros de Servicios
Coalición de
Coaliciones
Ponce - Caguas

Alcance
Comunitario

Cernimiento

Hoja de Cernimiento y Determinación de Elegibilidad

- ✚ **Categoría 1:** Literalmente sin hogar
- ✚ **Categoría 2:** En riesgo inminente de quedar sin hogar en 72 horas
- ✚ **Categoría 3:** Persona sin hogar bajo otro estatuto federal (Menores 18 años)
- ✚ **Categoría 4:** Huyendo o intentando huir de violencia doméstica

No
Cualifica

Desvío
Recursos
Externos

Cualifica
Categoría 3: Jóvenes
sin Hogar

Desvío Recursos
Externos

Cualifica

Comienza Proceso
de Evaluación de
Necesidades

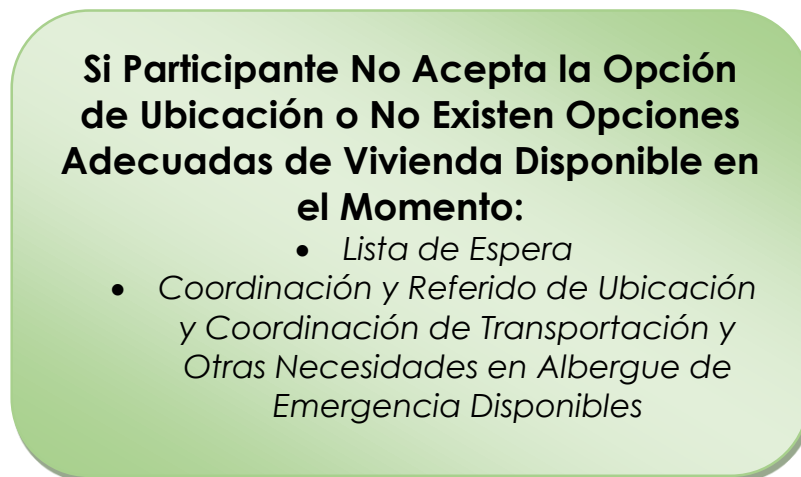
Categoría 4:
Violencia Doméstica
Desvío
Organizaciones
Dedicadas

Cualifica
Veterano sin Hogar
Desvío Recursos
Externos

2. Evaluación



3. Identificación y Ubicación



* **Nota:** Referido de Ubicación se refiere al trámite para la ubicación de participantes en los proyectos de vivienda en el CoC PR-503. El Sistema Coordinado de Entrada solamente recibirá y realizará **Referidos** a entidades externas al CoC PR-503 para la evaluación de participantes.

HMIS & Sistema Coordinado



Intake/ Admission

- *Create New Application*

Create Referral

Hoja de Cernimiento y Determinación de Elegibilidad

- *Update Referral Form*
- *Referral Source Selection (Self/ Agency/ Other)*

Update Demographic Data

Entrevista de Evaluación

VI- SPDAT

- *VI-SPDAT Individuo 2.0*
- *VI- SPDAT Familia*

Process Intake

- *Create Household ID*

Add to Waiting List

- *La ubicación va a ser acorde a los resultados obtenidos del VI-SPDAT/ Demographic Data Info*

Hoja de Cernimiento y Determinación de Elegibilidad

Entrar a AWARDS
Seleccionar en el Menu "Census"
En "Intake Admission" crear una nueva solicitud. Se completa Hoja de Cernimiento y Determinación de Elegibilidad.



Evaluación

Se completa Entrevista de Evaluación.
Se completa datos demograficos e historial de necesidades.
Se completa VI-SPDAT (Índice de Vulnerabilidad)
Se procede hacer el "process intake" donde se asignará un número de unidad familiar.



Lista de Espera

El participante se incluye en la lista de espera mediante un boton "Add to waiting list".
La ubicacion en la listas de espera se hara de acuerdo a los resultados obtenidos del VI-SPDAT y la evaluacion de necesidades.



Plan de Servicios Individualizado

Se trabaja con el Plan de Servicios en el módulo de Servicios, el cuál esta localizado en el menu se elige "Chart" y se escoge el módulo de "Servicios Individuales".

ANEJOS

Protocolo de Intervención con Víctimas de Violencia Doméstica

Protocolo Prevención de Suicidio

Estándares Mínimos Aprobados en Asamblea 17 de septiembre de 2019