

# Normas de protección y defensa



# Índice

Índice .....	2
I. Introducción .....	3
A. Uso de las normas .....	3
B. La filosofía que guía el trabajo de P&A .....	4
C. Principios que guían el trabajo de P&A .....	5
D. Valores que guían el trabajo de P&A.....	8
II. Gobernabilidad y Consejo Consultivo de la PAIMI .....	9
A. Gobernabilidad .....	9
B. Consejo Consultivo del PAIMI .....	13
III. Dirección y Administración .....	14
A. Dirección y administración general .....	14
B. Administración fiscal .....	16
C. Prácticas de personal .....	19
D. Conservación de registros y recopilación de datos .....	21
IV. Acceso, presencia, divulgación y capacitación .....	23
V. Información, remisión y admisión.....	26
A. Proceso y flujo de trabajo .....	26
B. Supervisión legal .....	28
C. Material informativo .....	29
D. Quejas.....	30
E. Documentación y conservación de registros .....	31
F. Calidad.....	32
VI. Defensa de la comunicación .....	32
A. Mensajería .....	33
B. Marca y reconocimiento.....	33
C. Defensa de los medios de comunicación .....	33
D. Páginas web .....	34
E. Redes sociales .....	35
VII. Defensa legal individual .....	36
VIII. Supervisión.....	40
IX. Investigaciones de presuntos abusos/negligencia .....	43
X. Defensa sistémica .....	45

# I. Introducción

La Junta Directiva de la Red Nacional de Derechos de Personas con Discapacidades (NDRN por sus siglas en inglés) y los directores generales de sus agencias miembros han adoptado estas Normas para guiar el trabajo del sistema de Protección y Defensa (P&A). Estas Normas abordan la filosofía, los principios y los valores que sirven de base para el trabajo de un sistema de P&A, así como las políticas y las prácticas pertinentes para la gobernabilidad, la administración, las actividades centrales de defensa y la evaluación de un sistema de P&A.

Aunque las Normas por lo general siguen los estatutos y reglamentos federales que guían los programas de P&A, se extienden más allá de los reglamentos, en particular en los casos en que los reglamentos no abordan los componentes centrales o sólo proporcionan una guía mínima sobre los aspectos de un sistema de P&A. Las Normas están vinculadas a las funciones de un P&A identificadas en el acuerdo de membresía de la NDRN.

Estas Normas reflejan normas ampliamente aceptadas para un sistema eficaz de P&A. No pretenden definir las mejores prácticas. La intención de la Junta de la NDRN es que las Normas no se utilicen para abordar el cumplimiento, ni constituyan requisitos legales mínimos. Las cuestiones de cumplimiento se especifican en las leyes y reglamentos y son competencia de las agencias federales administradoras.

Si una norma, estatuto o reglamento estatal requiere que el personal de P&A actúe en conflicto con las Normas aquí expuestas, la NDRN espera que P&A cumpla o, en su caso, impugne la norma, estatuto o reglamento en cuestión.

## A. Uso de las normas

1. La Junta de la NDRN invita a los miembros de P&A de la red a utilizar estas Normas como instrumento de autoevaluación. Como tal, pueden ayudar a los sistemas individuales de P&A a identificar los puntos fuertes programáticos y organizativos y las áreas de crecimiento.

2. Los P&A individuales también pueden utilizar las Normas como recurso en el desarrollo de sus políticas y procedimientos.
3. Las Normas pueden ser utilizadas por los sistemas de P&A como instrumento de capacitación y orientación para la junta directiva y el personal.
4. La NDRN proporcionará capacitación y asistencia técnica para apoyar el desarrollo de habilidades y conocimientos para implementar estas Normas, y utilizará las Normas como base para las revisiones organizativas voluntarias entre pares.
5. El cumplimiento de las Normas por parte de los P&A individuales puede ser una forma de demostrar la efectividad de los programas de P&A a los responsables de la financiación, a los funcionarios federales y a otros financiadores y responsables de las políticas públicas.

## **B. La filosofía que guía el trabajo de P&A**

1. Las personas con discapacidad ejercen libremente sus derechos legales, civiles y humanos en una sociedad equitativa.
2. Las personas con discapacidad son personas plenas e iguales ante la ley y tienen derecho a acceder a todas las oportunidades que se ofrecen a los demás.
3. Las personas con discapacidad están libres de abusos, negligencia, explotación, discriminación y aislamiento, y son miembros valiosos de nuestra sociedad, tratados con respeto y dignidad.
4. Las personas con discapacidad tienen acceso a servicios y apoyos adecuados a su edad que se adaptan a las necesidades y preferencias únicas de cada persona. Estos servicios y apoyos están diseñados para fomentar una vida independiente, valiosa e integrada en la comunidad.

5. Las personas con discapacidad tienen derecho a tomar decisiones sobre todos los aspectos de su vida, incluidas las rutinas diarias y los principales acontecimientos de la vida, sin temor a represalias o a la pérdida de libertad.

### **C. Principios que guían el trabajo de P&A**

Los defensores utilizan numerosas estrategias para abordar las causas principales de la discriminación, desafiar los prejuicios institucionales y promover el cumplimiento de los derechos, la independencia y la inclusión de las personas con discapacidad:

1. El papel principal de los defensores es establecer, ampliar, proteger y garantizar el cumplimiento de los derechos humanos, legales y civiles de las personas con discapacidad, especialmente los que corren mayor riesgo de sufrir daños o discriminación, para lograr una sociedad más equitativa.
2. Los esfuerzos de defensa reconocen y promueven el derecho a una serie de servicios y apoyos adecuados.
3. Los servicios de P&A se centran en maximizar la independencia, la autonomía, el apoyo y la integración de personas con discapacidad, y en la erradicación de los sistemas de desigualdad.
4. Los recursos y objetivos de la defensa abordan los derechos humanos, legales y civiles de las personas y grupos de personas con discapacidad, de acuerdo con las prioridades establecidas de P&A.
5. Los defensores utilizan diferentes medios de acción y reparación, como la representación individual y colectiva, la defensa legislativa y de otros sistemas, la supervisión e investigación, la capacitación y la educación pública.

6. Los P&A utilizan enfoques comunitarios y colaborativos de servicios legales para aumentar el poder de las personas y las comunidades para desafiar y erradicar los sistemas de desigualdad.

Los servicios de defensa están dirigidos al cliente:

1. El cliente es la persona con discapacidad a la que el P&A presta servicios. El personal de P&A recibe instrucciones del cliente.
2. Cuando una decisión o elección significativa no puede ser o no es expresada por un cliente, o cuando el consentimiento no está disponible o no es proporcionado por un cliente o sustituto legalmente autorizado, los defensores salvaguardan y promueven los derechos humanos, legales y civiles de la persona con una discapacidad de una manera que promueve la filosofía, los principios y los valores establecidos en estas Normas.
3. Los P&A informan a sus clientes sobre las opciones, les ayudan a expresar sus preferencias y se aseguran de que sus preferencias sean escuchadas y seguidas con firmeza dentro del marco de la ley.
4. Los programas de defensa son conformados por personas con discapacidades que corren el mayor riesgo de ser discriminadas y/o que se encuentran en una situación de marginación múltiple, y son responsables ante las personas a las que representan. Dicha responsabilidad se refleja en las políticas y prácticas del programa, así como en la composición étnica, racial, cultural y de discapacidad de la autoridad directiva y del personal:
5. Los P&A proporcionan a sus clientes las habilidades, la información y los conocimientos que les permiten defenderse por sí mismos.
6. Los P&A dan prioridad al empoderamiento y al asesoramiento de las personas con discapacidad directamente afectadas por las actividades previstas en todas las etapas de la acción de los P&A. La planeación intencional de asociaciones con clientes, comunidades de clientes y

otros aliados diversos es evidente en toda la actividad de P&A.

Los organismos de Protección y Defensa son líderes en cuestiones de discapacidad:

1. Los P&A buscan el acceso y la participación en foros como los procesos de elaboración de normas estatales, planificación, legislación y desarrollo de políticas que afectan a los derechos y oportunidades de las personas con discapacidad.
2. Los P&A son líderes en el desarrollo de políticas públicas y en la toma de decisiones legales que afectan a las personas con discapacidad.

Los servicios de defensa son independientes y accesibles para las personas con discapacidad:

1. La disponibilidad de los servicios de defensa es bien conocida por los clientes potenciales. El nombre de P&A es reconocible y está relacionado con los derechos de los discapacitados. Los servicios y la ubicación de las oficinas son accesibles para las personas con discapacidad, especialmente las que tienen recursos limitados.
2. Todos los servicios de P&A se ofrecen de forma física o virtual y son totalmente accesibles para las personas con discapacidad.
3. Dentro de los recursos financieros de cada P&A, éstos utilizan la tecnología en la mayor medida posible para lograr sus objetivos y comunicarse con los clientes.
4. Los programas de defensa son administrativamente independientes y están físicamente separados de los proveedores de servicios y de los organismos estatales responsables de la prestación de servicios a las personas con discapacidad.
5. Las prioridades de la defensa incluyen los esfuerzos para abordar las

preocupaciones específicas de las personas en entornos segregados y promover las oportunidades de integración.

6. Los esfuerzos de defensa se centran en dirigir los recursos a las personas con discapacidad que están sistemáticamente marginadas y que son objeto de múltiples formas de discriminación, con el fin de conseguir justicia para las personas más perjudicadas por la exclusión y la discriminación.
7. Los servicios de defensa abordan la discriminación interseccional que sufren muchas personas con discapacidad, y las causas fundamentales de las disparidades a las que se enfrentan las personas con discapacidad que han sido y siguen siendo excluidas y discriminadas, incluidas las personas negras, indígenas, de color (BIPOC) y lesbianas, gays, bisexuales, transexuales, queer, intersexuales (LGBTQIA+), entre otras.
8. Los servicios de P&A se basan en el trauma. El personal recibe capacitación sobre el impacto y la incidencia del trauma y emplea enfoques informados sobre el trauma al realizar su trabajo.

#### **D. Valores que guían el trabajo de P&A**

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



## **II. Gobernabilidad y Consejo Consultivo de la PAIMI**

### **A. Gobernabilidad**

Cada sistema de P&A -ya sea público o privado- está encabezado por una entidad gobernante que proporciona una dirección equitativa, eficaz, independiente y ética. La junta de P&A<sup>1</sup> tiene en cuenta estas Normas, junto con las que desarrolla internamente, y sus responsabilidades fiduciarias para garantizar la responsabilidad y la estabilidad del P&A. La junta protege a P&A de influencias arbitrarias o inapropiadas que entren en conflicto con su misión o que interfieran con su responsabilidad de representar las preocupaciones de los clientes. La junta tiene la máxima responsabilidad de sentar las bases de una organización bien administrada, garantizar que los esfuerzos de P&A estén orientados a la misión y a la comunidad, pensar estratégicamente en el futuro de P&A y asegurarse de que P&A logre los resultados deseados para las personas con discapacidades dentro de su estado o territorio.

Los miembros de la junta reciben el apoyo necesario, incluida la asistencia del personal, los ajustes razonables, el pago de los gastos relacionados, los materiales y la información pertinentes, la orientación y la capacitación para facilitar su participación plena e informada.

Las siguientes Normas de Gobernanza se aplican a los sistemas públicos y privados de P&A:

1. Los miembros del consejo directivo están alineados con la misión, la visión y los valores de P&A, y trabajan en nombre de sus intereses, incluso cumpliendo con sus deberes fiduciarios de lealtad, obediencia y cuidado.
  - a) Los miembros del consejo desarrollan y evalúan periódicamente la misión y la visión de P&A para garantizar la alineación con las necesidades de las personas atendidas por P&A y la comunidad de

- discapacitados en general, con un enfoque específico en las personas que experimentan el mayor grado de discriminación o marginación.
- b) El consejo directivo utiliza la misión, la visión y los valores del sistema de P&A para guiar su trabajo y el del P&A.
  - c) La misión, la visión y los valores son coherentes con los mandatos federales y los valores y principios generales de P&A que se presentan en estas Normas.
  - d) El consejo se compromete a abordar las causas fundamentales de la discriminación individual y sistémica, a desafiar los prejuicios institucionales y a promover el cumplimiento de los derechos, la independencia y la inclusión de las personas con discapacidad para crear una sociedad más equitativa.
2. El consejo directivo se asegura de que la P&A demuestre el cumplimiento de las leyes federales y estatales aplicables a las P&A y a las organizaciones sin fines de lucro.
  3. El consejo directivo adopta, y revisa regularmente, los estatutos y otros documentos de gobierno que definen la responsabilidad y la actividad de los miembros del consejo.
  4. El consejo directivo está compuesto por miembros que comparten el compromiso de promover y defender los derechos de todas las personas que pueden acceder a los servicios de P&A, tal y como se define en la misión de la organización, y cuenta con las habilidades y capacidades necesarias para llevar a cabo sus funciones y responsabilidades.
    - a) El consejo representa la diversidad cultural, étnica, racial y de discapacidades de su estado y está conectado con las comunidades BIPOC, LGBTQIA2+ y otras muy afectadas y significativamente marginadas.
    - b) Los miembros del consejo cumplen los requisitos de las fuentes de financiación pertinentes.

5. El consejo directivo entiende sus funciones y responsabilidades tal y como se especifican en los documentos de gobernanza, y:
  - a) Determina la misión y el propósito de la organización
  - b) Selecciona, apoya y evalúa anualmente el rendimiento del director general, y toma medidas correctivas cuando el rendimiento se considera insatisfactorio
  - c) Toma todas las medidas necesarias para garantizar el cumplimiento de la normativa federal que rige a los P&A, y de la normativa estatal o federal que rige a las organizaciones sin fines de lucro, cuando corresponda
  - d) Proporciona una adecuada supervisión financiera y programática, y garantiza la responsabilidad legal y ética
  - e) Garantiza la disponibilidad de recursos financieros y humanos suficientes para trabajar adecuadamente para lograr la misión
  - f) Determina y refuerza los programas y servicios de la organización y garantiza una planificación organizativa eficaz, incluido el establecimiento de prioridades y la planificación estratégica
  - g) Garantiza que el P&A tiene la capacidad de desempeñar las funciones básicas de un P&A tal y como se describe en el acuerdo de membresía de la NDRN
  
6. El consejo directivo actúa de forma transparente.
  - a) Los documentos de gobernanza están a disposición del público cuando lo exige la legislación estatal o federal
  - b) Las actas son un reflejo exacto de la actividad y las decisiones del consejo.
  - c) Todas las reuniones del consejo son accesibles para las personas con discapacidad, incluyendo la accesibilidad lingüística cuando sea necesario.
  
7. El consejo directivo se encarga de la supervisión fiscal y la rendición

de cuentas, garantiza el uso de prácticas financieras sólidas y:

- a) Garantiza que la asignación de recursos financieros se basa en un presupuesto formal y es coherente con la misión, los valores y las prioridades del programa
- b) Contrata a auditores externos independientes, encarga una auditoría anual OMB A-133 (auditoría única) y revisa cuidadosamente los resultados de la auditoría
- c) Garantiza que el P&A utiliza los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (GAAP) en todos los informes contables y financieros apropiados y sigue los reglamentos y directrices exigidos por cada organismo de financiación (véase la sección fiscal para obtener definiciones e información adicional).

8. El consejo directivo adopta las prioridades anuales y participa en la planificación organizativa y el establecimiento de prioridades con la ayuda de las partes interesadas y las aportaciones del público que reflejan las necesidades de las diversas personas con discapacidad en todo el estado, y garantiza la dirección de los clientes. El consejo:

- a) Obtiene aportaciones significativas del público y recomendaciones del Consejo Consultivo para establecer las prioridades
- b) Desarrolla las prioridades del PAIMI conjuntamente con el Consejo Consultivo del PAIMI
- c) Busca activamente aportaciones para identificar las necesidades de la comunidad de discapacitados, centrándose en las comunidades desatendidas o poco atendidas
- d) Garantiza que el desarrollo del programa y el establecimiento de objetivos reflejen las aportaciones de las personas con mayor necesidad de servicios
- e) Adopta los objetivos y prioridades anuales para el sistema con medidas de rendimiento cuantificables asociadas a los resultados. Las asociaciones de planeación intencional con las comunidades auténticamente interesadas son evidentes en toda la actividad de P&A

9. Los miembros del consejo directivo contribuyen de manera significativa a promover la misión de P&A, incluyendo un compromiso de tiempo y recursos financieros dentro de sus posibilidades individuales.

## **B. Consejo Consultivo del PAIMI**

Cada P&A mantendrá un Consejo Consultivo del PAIMI que cumpla con las siguientes Normas:

1. Los miembros del Consejo Consultivo cumplen los requisitos de diversidad de la Ley PAIMI.
  - a) Entre los miembros del Consejo se encuentran abogados, profesionales de la salud mental, personas del público conocedoras de las enfermedades mentales y de las necesidades de defensa de las personas con enfermedades mentales, y que hayan demostrado un compromiso sustancial con la mejora de los servicios de salud mental, un proveedor de servicios de salud mental, personas que hayan recibido o estén recibiendo servicios de salud mental y familiares de dichas personas..
  - b) Al menos el 60% de los miembros del Consejo está compuesto por personas que han recibido o reciben servicios de salud mental, o que son familiares de dichas personas. Al menos un miembro de la familia deberá ser el cuidador principal de un niño o joven menor de edad que esté recibiendo o haya recibido servicios de salud mental.
  - c) Los miembros reflejan la composición racial, étnica y geográfica del estado.
  - d) El Presidente del Consejo es una persona que ha recibido o recibe servicios de salud mental, o un familiar de dicha persona.
2. El Consejo Consultivo asesora al P&A sobre las prioridades que deben llevarse a cabo en la protección y defensa de los derechos de las personas con enfermedades mentales.

- a) El Consejo elabora sus recomendaciones sobre las prioridades del PAIMI para y con el Consejo Directivo.
  - b) El Consejo trabaja conjuntamente con el Consejo Directivo para desarrollar las prioridades de los P&A.
  - c) El P&A comparte sus objetivos, prioridades, actividades de defensa y presupuestos con el Consejo.
  - d) El Consejo dispone de un mecanismo para recopilar información y retroalimentación de personas con enfermedades mentales.
  - e) El Consejo presenta un Informe del Consejo Consultivo sobre sus actividades junto con el Informe Anual de Rendimiento del Programa de P&A.
3. Si el P&A es una organización sin fines de lucro, el Presidente del Consejo Consultivo actúa como miembro con derecho a voto del consejo directivo.
  4. Las reuniones del Consejo Consultivo y otros actos son accesibles para las personas con discapacidad.

### **III. Dirección y Administración**

#### **A. Dirección y administración general**

1. La dirección de P&A contempla y pone en práctica la filosofía, los principios y los valores contenidos en las Normas. La visión está integrada en todas las operaciones, actividades, políticas y procedimientos de P&A.
2. El P&A es un líder en el movimiento de los derechos de los discapacitados en su estado o territorio. En todo el trabajo de P&A son evidentes las asociaciones comunitarias auténticas y diversas de las partes interesadas.
3. El P&A es un líder en la aplicación vigorosa de las leyes que protegen los derechos civiles, legales y humanos de las personas con discapacidad en su estado/territorio, con un enfoque particular en los

individuos que experimentan el mayor grado de discriminación y marginación.

4. El P&A propone una visión de una sociedad equitativa en la que las personas con discapacidad tengan igualdad de oportunidades y puedan participar plenamente en la vida de la comunidad ejerciendo su capacidad de elección y autodeterminación.
5. El P&A es líder en su comunidad en términos de contratación, retención y promoción de individuos con discapacidades que representan la diversidad del estado, y está conectado con los BIPOC, LGBTQIA+ y otras comunidades significativamente marginadas.
6. La dirección de P&A participa activamente en el establecimiento de prioridades, y las prioridades de defensa están impulsadas por las necesidades de las personas con discapacidad en el estado/territorio.
7. La administración trabaja con la autoridad gobernante para garantizar que el P&A:
  - a) Cumpla todos los requisitos federales de un P&A
  - b) Posea los recursos necesarios para proteger y defender los derechos humanos, legales y civiles de todas las personas con discapacidad en el estado
  - c) Tenga la capacidad de realizar todas las funciones de un P&A que se indican en las normas de P&A
  - d) Mantenga su independencia de las agencias proveedoras de servicios
  - e) Evalúe periódicamente los riesgos relacionados con la gobernanza, los empleados, los voluntarios, las operaciones fiscales, la gestión de subvenciones y otros asuntos relacionados.
  - f) Desarrolle diversas fuentes de financiación para apoyar su trabajo
8. Los programas de P&A están estructurados para apoyar una defensa legal y de derechos efectiva y equitativa.
9. Las relaciones de supervisión están bien definidas, con una clara división y distribución de la autoridad y la responsabilidad dentro del

P&A.

10. El personal de administración recibe la formación pertinente en materia de administración, que incluye, entre otras cosas, la capacitación en materia de equidad racial y prevención del acoso sexual.
11. El P&A establece y aplica políticas acordes con las leyes federales y estatales y las normas de responsabilidad profesional para proteger la confidencialidad de sus clientes y de otras personas que se ponen en contacto con la organización.
12. Los informes federales y estatales requeridos se presentan con exactitud y puntualidad a los organismos correspondientes.
13. El P&A establece y aplica políticas fiscales, de personal, de comunicaciones y otras políticas coherentes con estas Normas. Dichas políticas cumplen con los requisitos federales y estatales. El programa mantiene un(os) manual(es) escrito(s) que describe(n) las políticas y procedimientos de la agencia.
14. Los P&A sin fines de lucro mantienen un seguro de propiedad, un seguro de responsabilidad profesional, que incluye una cobertura de fianza por Errores y Omisiones para todos los empleados, y un seguro de directores y funcionarios que cubre a la junta directiva.
15. El P&A cuenta con políticas escritas relativas a los conflictos de intereses y a la confidencialidad de los clientes pertinentes para los miembros del consejo directivo, los miembros del consejo consultivo, el personal, los voluntarios y los trabajadores contratados.

## **B. Administración fiscal**

El programa es administrado por principios fiscales sólidos, personal fiscal experimentado, y sigue las directrices federales requeridas por cada organismo de financiación. Se mantiene una información fiscal precisa y una



documentación de los ingresos, los gastos y el tiempo del personal con el fin de asignar, analizar y presentar los informes financieros requeridos.

Se dispone de información financiera precisa para ayudar a la autoridad gobernante y a la dirección a mantener la solidez financiera y a alcanzar los objetivos programáticos. La dirección y la autoridad gobernante garantizan que los fondos de los programas se gastan y se contabilizan de forma equitativa, cumpliendo plenamente la responsabilidad de P&A con sus clientes, las fuentes de financiación y el público.

El cumplimiento de las siguientes declaraciones por parte de P&A garantiza la responsabilidad fiduciaria y los controles internos:

1. El P&A utiliza los Principios de Contabilidad Generalmente Aceptados (GAAP) en todos los informes contables y financieros apropiados. El P&A puede optar por preparar el seguimiento interno y otros informes sobre la base de efectivo u otra base no GAAP. Se entienden y se siguen las Circulares Federales OMB aplicables, los reglamentos del IRS y las normas estatales.
2. La autoridad gobernante y el director ejecutivo garantizan la integridad financiera del programa mediante:
  - a) La adopción de un presupuesto aprobado por la junta directiva que utilice los ingresos recurrentes, mantenga los fondos prorrogados en niveles razonables, mantenga unas reservas de efectivo adecuadas y evite la reversión de los fondos no gastados.
  - b) La supervisión de los gastos en relación con el presupuesto aprobado mediante la revisión, al menos trimestral, de los informes financieros que reflejan los gastos acumulados por subvención y categoría de costos; y la revisión del análisis de cualquier desviación importante y de los planes de acción que sean necesarios.

- c) El mantenimiento de controles y procedimientos internos adecuados para garantizar que ninguna persona tenga autoridad completa sobre toda una transacción financiera (segregación de funciones).
- d) La asignación y el seguimiento de los fondos de acuerdo con los mandatos federales, y la garantía de que el dinero de las subvenciones de P&A se gasta en el programa para el que estaba destinado.
- e) La garantía de que el uso de los recursos financieros es consistente con la misión, los valores y las prioridades del programa; y que ni la financiación actual del programa ni la búsqueda de nueva financiación comprometen la independencia del programa o representan un conflicto con los objetivos del mismo.
- f) Mantener un manual de contabilidad escrito que describa las políticas y los procedimientos que abarcan todas las transacciones fiscales, incluidos los registros financieros, los informes informativos, las nóminas, las compras, las disposiciones y los estados financieros. Las políticas y procedimientos se ajustan a las políticas fiscales federales y se revisan y actualizan periódicamente.
- g) La utilización de un sistema contable adecuado para mantener un plan de cuentas que garantice que los ingresos y los gastos permitidos del programa se registren en las partidas apropiadas. El plan de cuentas debe separar la actividad por fuente de financiación.
- h) La verificación de la declaración de impuestos anual (990) por parte de la junta directiva (en el caso de las organizaciones sin fines de lucro).
- i) La garantía de la realización anual de una Auditoría Única externa, si así lo exige el 45 CFR (que puede incluir una auditoría simultánea de un programa específico), y que el auditor informe de las

actividades y los resultados directamente al órgano de gobierno.

- j) La garantía de que el personal responsable de la supervisión fiscal comprende las directrices financieras federales, la normativa del IRS y los requisitos específicos de las subvenciones.
- k) La implementación y el mantenimiento de un sistema de registro del tiempo que permita el registro exacto y la existencia de procedimientos para que los supervisores validen este proceso.
- l) El mantenimiento de una capacitación adecuada para todo el personal de P&A sobre los procedimientos internos relativos a las actividades fiscales, como el llenado de solicitudes de compra y hojas de tiempo, para incluir una comprensión básica por parte de todo el personal de P&A de los requisitos de elegibilidad y financiación para P&A y sus subvenciones.

### **C. Prácticas de personal**

El recurso más valioso de una organización de P&A es su gente. La dirección y la administración de la organización demuestran una preocupación y un respeto por el personal acorde con los valores generales de P&A. La dirección y la administración se comprometen a crear y mantener un lugar de trabajo diverso e inclusivo en el que todo el personal y los voluntarios tengan oportunidades de participar y contribuir al éxito de la organización y sean valorados por sus habilidades, experiencia y perspectivas únicas.

1. La contratación de P&A aplica prácticas de igualdad de oportunidades en el empleo, especialmente en lo que respecta a las personas con discapacidad. Las prácticas de contratación incorporan estrategias para buscar intencionadamente candidatos de comunidades subrepresentadas, incluidas las personas con discapacidad, BIPOC, personas LGBTQIA+ y otras. Las prácticas de contratación están libres de barreras (discapacidades, idioma/LEP, lenguaje sencillo) y

proporcionan adaptaciones según sea necesario.

2. El P&A mantiene un lugar de trabajo inclusivo donde el personal se siente acogido, apoyado y valorado. El personal se trata con dignidad y respeto de una manera competente desde el punto de vista cultural y de la discapacidad. La organización ofrece de manera constante capacitación y recursos para garantizarlo.
3. El P&A cuenta con un manual de política de personal por escrito que es consistente con la legislación federal y estatal, y aborda los objetivos de diversidad, equidad e inclusión. Se proporciona una copia del manual a todos los empleados, y cada uno de ellos debe firmar un reconocimiento de que ha recibido y leído el manual.
4. P&A ofrece a los empleados oportunidades de desarrollo profesional. Se anima al personal a buscar capacitación que aumente sus conocimientos y habilidades en todas las áreas de su trabajo. El P&A fomenta y ofrece oportunidades para que el personal ejerza el autocuidado y evite el agotamiento.
5. Las prácticas de P&A incluyen actividades de asesoramiento y tutoría, enfocadas desde una perspectiva de diversidad, equidad e inclusión, que construyen un lugar de trabajo diverso e inclusivo.
6. El P&A tiene descripciones de trabajo escritas para cada puesto del programa que incluyen las funciones esenciales de los deberes del trabajo que un empleado debe ser capaz de realizar, con o sin ajustes razonables. Cada puesto se examina para determinar qué funciones o tareas son esenciales para su desempeño. Las descripciones de los puestos también incluyen las cualificaciones necesarias para el puesto y, cuando se indica, el nivel de experiencia requerido.
7. El P&A dispondrá de una incorporación estandarizada y accesible para todos los empleados que incluya los valores y principios fundamentales del P&A, así como información sobre cómo trabajar eficazmente con

diversas poblaciones de discapacitados.

8. El programa cuenta con un proceso interactivo para llevar a cabo las evaluaciones de los empleados y establecer los objetivos de forma periódica. El proceso de evaluación incluye comentarios de los empleados y de la dirección.
9. P&A ofrece capacitación en materia de igualdad de oportunidades de empleo a todo el personal y los voluntarios sobre una variedad de temas que incluyen, pero no se limitan a, el acoso en el lugar de trabajo, la Ley de Estadounidenses con Discapacidades, así como la discriminación basada en la religión, la raza, el embarazo y la edad. También se recomienda una formación adicional sobre sensibilización cultural.
10. El P&A cuenta con un proceso para reclutar, seleccionar, capacitar y supervisar a los voluntarios. La participación de los voluntarios cumple con las leyes estatales y las normas profesionales pertinentes, como las relativas a la mano de obra y los seguros.
11. P&A tiene una política relativa a la conducta del personal que crea un conflicto de intereses real o aparente, o que puede ser inapropiada, poco profesional y/o reflejar mal a P&A o su misión.

#### **D. Conservación de registros y recopilación de datos**

El registro y la recopilación de datos adecuados permiten a un programa saber si se está atendiendo a una población de clientes diversa y con qué métodos. También mejora la eficiencia del programa y el cumplimiento legal al proporcionar una base de datos desde la que evaluar el rendimiento y el cumplimiento del programa. Las buenas prácticas dictan el método, la calidad y los protocolos de conservación de los registros.

1. El P&A dispone de un sistema uniforme para mantener los expedientes de los clientes que se ajusta a las normas legales y que vincula al cliente con la fuente de financiación adecuada. Los expedientes de los

clientes son revisados regularmente por los supervisores.

2. Los registros de los casos incluyen información sobre la naturaleza de la discapacidad del cliente, la reclamación o el problema del cliente y su(s) objetivo(s), las estrategias de defensa empleadas y la disposición final, así como otros datos relevantes requeridos por la agencia federal de financiación.
3. Los P&A cuentan con una política y un procedimiento para mantener la confidencialidad y la seguridad de todos los archivos, incluidos, entre otros, los electrónicos.
4. El P&A prepara y presenta todos los formularios de informes de subvenciones federales de manera oportuna, documentando las actividades, los logros y los gastos del programa según lo requerido.
5. Existe un procedimiento escrito para determinar qué es un caso activo, inactivo y cerrado, y un protocolo para la administración de los expedientes en todas las categorías de casos.
6. El P&A tiene un sistema de retención y destrucción de archivos seguros que cumple con las leyes federales y estatales. (La normativa federal o estatal puede dictar los periodos de conservación. Para la conservación de registros relacionados con subvenciones o contratos, los documentos de la subvención/contrato pueden dictar los requisitos de conservación de registros).
7. El P&A cuenta con un proceso de recopilación y análisis de datos relativos a las características de los clientes y las actividades del programa, y utiliza los datos en la evaluación del programa y el establecimiento de prioridades.
8. Los P&A disponen de un método para garantizar la calidad de los expedientes de los clientes que incluye una revisión de la elegibilidad para los programas federales.

## IV. Acceso, presencia, divulgación y capacitación

El acceso, la presencia, la divulgación y la capacitación son esenciales para que los programas de P&A garanticen la disponibilidad oportuna, abierta y equitativa de la asistencia a todas las personas con discapacidades; y que la defensa de los sistemas del programa y otros esfuerzos sean informados por las personas con discapacidades, y tengan en cuenta los aportes y las necesidades de los diversos grupos en todo el estado o territorio al que sirven. El acceso, la presencia, la divulgación y la capacitación (APOT) de P&A se basan en el trauma y en la intención de conectar con las personas BIPOC, las que no hablan inglés, los inmigrantes, los LGBTQIA+ y otras personas con discapacidad con identidades interseccionales.

1. El P&A promueve y facilita la sensibilización del público, la visibilidad y el acceso al programa garantizando que
  - a) El P&A dispone de métodos accesibles y de lenguaje sencillo para indicar que es el sistema de protección y defensa designado para ese estado o territorio.
  - b) Es fácil localizar la página web de P&A en Internet, ponerse en contacto con P&A y encontrar y visitar la(s) oficina(s) física(s) del programa utilizando el transporte público (si está disponible) o privado. El P&A se asegura de que su página web, su sistema telefónico y su(s) oficina(s) física(s) sean accesibles, y prevé la comunicación con las personas que no hablan inglés y con las que no pueden ponerse en contacto con el P&A durante su horario de trabajo habitual.
  - c) El P&A se distingue fácilmente de las agencias proveedoras de servicios y de otros grupos u organismos de defensa. El P&A utiliza múltiples estrategias para ampliar el conocimiento público del P&A y sus servicios, incluyendo presentaciones en los medios de comunicación, reparto de folletos u otros materiales, participación en eventos públicos y redes sociales. Estas estrategias incluyen la

divulgación intencional a las comunidades interseccionales y diversas a las que sirve el P&A.

2. El P&A hace esfuerzos razonables para garantizar que sus servicios estén disponibles en todo el estado o territorio al que sirve. Estos esfuerzos pueden incluir el uso de oficinas regionales, un número de teléfono gratuito, contratos con agencias de defensa locales, asociaciones comunitarias, personal que refleje la diversidad de las comunidades a las que se presta servicio, visitas regulares del personal a varias comunidades e instalaciones, admisión por Internet y otros métodos.
3. El P&A garantiza que se adapta, es accesible y responde culturalmente a todas las personas con discapacidad. Los ajustes pueden incluir el uso de intérpretes (incluyendo intérpretes de lenguaje de señas), retransmisión por teléfono o vídeo, materiales en Braille, letra grande o formato electrónico, traducción de materiales o correspondencia a idiomas adicionales, y empleo de personal, uso de contratistas/proveedores o uso de voluntarios que reflejen la diversidad de la comunidad y hablen idiomas de uso común en el estado/territorio al que se presta servicio.
4. El P&A lleva a cabo una labor de divulgación entre los clientes potenciales, centrándose en las comunidades más perjudicadas y marginadas (poblaciones étnicas, raciales, con discapacidades, rurales o de otro tipo):
  - a) Planificar y realizar actividades para llegar a las poblaciones no atendidas o poco atendidas por el programa P&A. Una población está poco atendida por el P&A cuando su porcentaje de la población del estado es significativamente mayor que su porcentaje de clientes atendidos por el P&A.
  - b) Colaborar con organizaciones que representen y/o presten servicios a poblaciones desatendidas y poco atendidas.
  - c) Reconocer la importancia de contar con personal que refleje la diversidad de las comunidades a las que se presta servicio, que demuestre una comprensión del impacto del racismo y de las



- desigualdades estructurales, y que muestre una pasión por los derechos de los discapacitados o que los conozca.
- d) Garantizar el cumplimiento de las normas de accesibilidad en todas las actividades de divulgación y formación.
5. El P&A establece una presencia en las instalaciones y entornos identificados en los que viven, trabajan o reciben servicios diversas personas con discapacidad, en la medida en que sea posible y se ajuste a las prioridades y recursos anuales del P&A. Las instalaciones y los entornos podrían incluir instituciones, hospitales, escuelas, instalaciones residenciales, residencias comunitarias, centros de enfermería, cárceles y prisiones, justicia juvenil y centros de detención de inmigrantes.
6. El P&A ofrece con regularidad capacitación en educación y defensa de la comunidad para personas con discapacidad y familiares de personas con discapacidad:
- a) Proporcionar capacitación a las personas con discapacidad en entornos convenientes y accesibles para ellas, y que tengan en cuenta las identidades interseccionales, y que respondan a sus necesidades.
  - b) Proporcionar publicaciones o materiales de referencia y derechos en formatos e idiomas accesibles (por ejemplo, accesibilidad digital, lenguaje sencillo) y que reflejen la diversidad de la comunidad a la que se atiende.
  - c) Proporcionar información sobre los objetivos y prioridades de P&A y las formas de acceder a los servicios de P&A.
  - d) Distribuir información sobre las leyes y políticas que afectan a las personas con discapacidad.
  - e) Llevar a cabo actividades de divulgación y educación en la comunidad basadas en las necesidades de la comunidad de discapacitados, en la medida en que los recursos lo permitan, dando prioridad a llegar a diversas audiencias, teniendo en cuenta las identidades interseccionales y garantizando que las capacitaciones sean culturalmente receptivas.

- f) Garantizar que sus eventos y capacitaciones presenciales y virtuales sean totalmente accesibles para las personas con todo tipo de discapacidades. Las capacitaciones y los eventos se ofrecen en un formato accesible, se transmiten en vivo siempre que sea posible, los materiales cumplen con las normas de accesibilidad, se ofrece un método para solicitar ajustes como parte del proceso de inscripción y en los materiales informativos, y se dispone de servicios de intérprete de ASL y/o CART. El P&A también tratará de garantizar que los eventos en los que participe sean plenamente accesibles para las personas con discapacidad.
- g) Los P&A considerarán la posibilidad de pagar a las personas con discapacidad en las capacitaciones, paneles de discusión y eventos en los que compartan su experiencia y no sean remunerados por otra fuente.

## **V. Información, remisión y admisión**

Como punto de entrada para la asistencia, el personal de información, remisión y admisión es clave para acceder a los servicios de P&A. El personal de I&R debe tener un nivel básico de competencia que incluya el conocimiento de las discapacidades; la capacidad de adoptar un enfoque basado en el trauma; una perspectiva que reconozca la interseccionalidad de la discapacidad y las diversas identidades; la comprensión de los programas de P&A, los requisitos de elegibilidad y las prioridades; un conocimiento exhaustivo de los recursos para una variedad de necesidades; y la comprensión de la política y los procedimientos de reclamación de P&A.

Algunos P&A tienen la función de I&R separada de la de admisión, mientras que otros las tienen combinadas. Algunos equipos de I&R separados proporcionan I&R básica, mientras que otros añaden un cierto nivel de asistencia técnica. Las funciones de I&R/Admisión de algunos P&A son llevadas a cabo por personas que no son abogados. Aunque cada P&A tiene una estructura diferente, las funciones de I&R y Admisión deben estar presentes.

### **A. Proceso y flujo de trabajo**

1. El P&A ofrece una variedad de mecanismos que satisfacen las necesidades de comunicación de las personas con cualquier discapacidad. Estos pueden incluir:
  - a) Una dirección de correo electrónico específica
  - b) Un formulario confidencial de solicitud de servicio en línea
  - c) Números de teléfono gratuitos o 1-800
  - d) Capacidad para enviar mensajes de texto, correo y otras formas de comunicación confidenciales y accesibles utilizadas y preferidas por las personas con discapacidad
  - e) Un mecanismo para proporcionar interpretación de idiomas que esté disponible inmediatamente cuando se necesite
  - f) La capacidad de ofrecer reuniones en persona
  - g) Una política/procedimiento para superar las diversas barreras a las que se enfrentan las personas que llaman en las instituciones, incluidas las llamadas a cobro revertido o costosas
  - h) Una política/procedimiento para superar otras barreras de comunicación, como clientes sin acceso a Internet, privacidad, etc.
2. Se han establecido plazos para la devolución y el seguimiento de las llamadas. Existen procedimientos para tratar las situaciones en las que es difícil contactar con las personas, incluidos los requisitos sobre el número de intentos de llamada o el seguimiento mediante un método de comunicación alternativo.
3. El personal de I&R mantiene una lista de remisión a organizaciones y agencias externas relevantes que está actualizada e incluye recursos para cuestiones comunes que quedan fuera de las prioridades y la experiencia de P&A.
4. El personal de I&R dispone de un método para realizar una remisión en caliente (transferencia) para situaciones en las que podría ser difícil para la persona que llama buscar ayuda adicional o de otro tipo.
5. El P&A tiene un procedimiento escrito para responder a situaciones de emergencia. Esto incluye una política que aborda el proceso que el personal sigue para abordar a los individuos que son una amenaza,

suicida, o en situación de peligro.

6. El P&A cuenta con preguntas de admisión estándar para solicitar la información necesaria para guiar el proceso de admisión.
7. El P&A cuenta con flujos de trabajo y procesos claros para trasladar las solicitudes de servicio de I&R/Admisión a los defensores o abogados, y para garantizar el seguimiento y las respuestas.
8. El P&A cuenta con sistemas de respaldo para los momentos en que el personal principal de I&R/Admisión no está disponible.
9. Existe un protocolo para guiar y apoyar al personal de I&R/Admisión a la hora de tratar con las personas que llaman que son verbalmente abusivas o que abusan del sistema de admisión.
10. Existen mecanismos para proteger a las personas con discapacidad que se identifican como BIPOC, LGBTQIA+ o adultos mayores de los prejuicios implícitos.
11. Existen instrucciones y procedimientos claros para instruir al personal de I&R/Admisión sobre la evaluación de si las personas que llaman pueden hacerlo de forma confidencial y no bajo la coacción o el control de un tercero en la llamada.

## **B. Supervisión legal**

1. El personal de I&R/Admisión está capacitado para reconocer cuestiones legales y cumplir con la ética legal pertinente. El personal de I&R/Admisión que no son abogados revelan este hecho a las personas que llaman cuando las circunstancias dictan que es necesario y apropiado.
2. El personal de I&R/Admisión recibe instrucciones y capacitación claras sobre lo que se considera y lo que no se considera asesoramiento

jurídico, incluyendo:

- a) Parámetros sobre el ejercicio no autorizado de la abogacía; y
  - b) En qué momento se crea una relación abogado-cliente.
3. Un abogado licenciado supervisa los procesos de admisión y la toma de decisiones, así como todos los asuntos legales relacionados con la admisión.
  4. Existe un procedimiento para realizar la verificación de conflictos en las primeras fases del proceso, antes de que el personal reciba información confidencial. El personal de admisión sabe cómo identificar al “cliente” en lugar de a una parte adversa.
  5. El P&A tiene un procedimiento escrito para la recepción y revisión de las solicitudes de servicio que incluye:
    - a) Revisión periódica de las llamadas de admisión para la posible selección de casos.
    - b) Confirmación de que los casos se ajustan a las prioridades de P&A y/o a los criterios de selección de casos.
    - c) Asignación de casos oportuna y adecuada a la experiencia del personal.
    - d) Revisión periódica de las solicitudes de servicio denegadas para verificar que se proporciona la información, el asesoramiento y las remisiones adecuadas.

### **C. Material informativo**

1. El P&A desarrolla recursos y materiales informativos para abordar los temas apropiados para la asistencia del P&A. Los P&A deben esforzarse por disponer de los siguientes recursos:
  - a) Información general sobre el organismo, incluida una descripción de las prioridades.
  - b) Materiales que promuevan la autodefensa y proporcionen asistencia

técnica, redactados en un lenguaje sencillo. Los temas podrían incluir:

- i. Derechos en virtud de leyes concretas (por ejemplo, ADA, Sección 504, IDEA, Ley de Enmiendas a la Vivienda Justa).
  - ii. Pasos a seguir para presentar reclamaciones formales (derechos del paciente, calidad del proveedor residencial, etc.).
  - iii. Información basada en solicitudes frecuentes que están fuera de las prioridades de P&A (por ejemplo, información básica sobre la elegibilidad de Medicaid y/o la Seguridad Social, o explicación de las leyes federales y estatales relativas a los animales de servicio y apoyo).
2. Estos materiales complementan, y no sustituyen, la asistencia de I&R individual.
  3. P&A garantiza que los materiales estén en formatos accesibles que tengan en cuenta las discapacidades, los factores culturales, el dominio de la lectura y los idiomas que reflejen la diversidad étnica del estado o territorio. El personal de admisión debe indicar que se harán ajustes para que las personas que llamen puedan acceder a los materiales.

## **D. Quejas**

1. El P&A tiene una política de quejas de los clientes por escrito en un lenguaje sencillo y en formatos accesibles. Se pone a disposición de los clientes si estos manifiestan su insatisfacción con los servicios.
2. El procedimiento de quejas se facilita verbalmente o se envía, cuando procede, a cualquier persona a la que se le nieguen los servicios por cualquier motivo, incluyendo:
  - a) La solicitud no se ajusta a las prioridades
  - b) El P&A no puede atender la solicitud y la remite

- c) El P&A no tiene capacidad para atender la solicitud, aunque cumpla las prioridades
  - d) Cualquier otro motivo de denegación
3. Las quejas se reciben y aceptan por varios canales, que pueden incluir un formulario/correo en papel, por teléfono, un formulario confidencial en línea, por fax, una dirección de correo electrónico específica y/u otras formas de comunicación confidencial.
  4. Se hace todo lo posible por atender a quien intenta presentar una queja, lo que puede incluir:
    - a) Asistencia telefónica
    - b) Asegurarse de que se dispone de un servicio de interpretación lingüística
    - c) Organizar una entrevista en persona
    - d) Permitir la presencia de una persona de apoyo
    - e) Otros medios de adaptación
  5. El P&A hace un seguimiento de las quejas y puede elaborar un informe sobre ellas. Anualmente se presenta un informe de las quejas del PAIMI al Consejo Consultivo del PAIMI y a la Junta Directiva.

## **E. Documentación y conservación de registros**

1. El P&A dispone de una norma para documentar las llamadas de I&R que se utiliza de forma consistente en toda la agencia. Dicha norma garantiza la recopilación de toda la información necesaria para cumplir con los requisitos federales de presentación de informes. El proceso de I&R tiene en cuenta los requisitos de confidencialidad y la necesidad de un registro escrito de toda la actividad de I&R.
2. El P&A identifica claramente las subvenciones adecuadas a las que puede optar la persona que llama. Si el I&R se convierte en un caso, el P&A dispone de un método para determinar la fuente de subvención adecuada.

3. El P&A tiene una forma de registrar la información sobre las tendencias emergentes. Existen procedimientos de recopilación de datos por escrito y el personal de P&A analiza las tendencias que identifica. El personal de I&R participa en el análisis. Se presta especial atención a las tendencias pertinentes a la intersección de la discapacidad y otras identidades.

## **F. Calidad**

1. El personal de I&R/Admisión recibe capacitación periódica para mantener y aumentar sus competencias.
2. Los P&A disponen de mecanismos para solicitar y responder a las opiniones sobre los servicios prestados. Estos pueden incluir herramientas como encuestas de satisfacción o escalas de valoración.
3. El personal de I&R/Admisión recibe regularmente evaluaciones de rendimiento escritas y verbales.
4. El personal de I&R/Admisión debe representar la diversidad de la población en el área de servicio de P&A.
5. El P&A dispone de un mecanismo formal para garantizar que los materiales se actualizan y que estas actualizaciones se realizan de forma consistente en todas las unidades y programas de la agencia.

## **VI. Defensa de la comunicación**

Las comunicaciones públicas son una importante estrategia de defensa sistémica que todas las P&A deben esforzarse por emplear. Las actividades de comunicación deben estar orientadas a los objetivos y pueden incluir el trabajo con los medios de comunicación tradicionales, como los periódicos o la televisión local, el compromiso con el público a través de las redes sociales, la producción de publicaciones e informes, o el mantenimiento de



sitios web y otros contenidos digitales. Las estrategias de comunicación del P&A deben tener en cuenta los siguientes métodos:

### **A. Mensajería**

1. Los mensajes de P&A reflejan su misión y sus valores y promueven intencionadamente los derechos de todas las personas con discapacidad.
2. Los mensajes de P&A utilizan el lenguaje y los términos preferidos por las comunidades con las que trabajan.
3. Los P&A dan prioridad y elevan las historias y experiencias de las personas con discapacidad con diversos orígenes.
4. Los P&A educan al personal, a los miembros de la junta y a la comunidad sobre los acontecimientos y el discurso actuales dentro de la comunidad de la discapacidad y que la afectan.
5. Los P&A dan prioridad a las historias contadas desde la perspectiva del cliente y con sus propias palabras.

### **B. Marca y reconocimiento**

1. Los P&A mantienen una marca fuerte e identificable que se utiliza de forma coherente en todo el material y las plataformas internas y externas.
2. La accesibilidad debe ser una parte integral de todas las marcas de P&A.
3. Las P&A adoptan una declaración de misión y visión que refleja sus valores y principios.

### **C. Defensa de los medios de comunicación**

1. Los P&A mantienen una política de medios de comunicación por escrito que describe los procedimientos y protocolos para responder a

las preguntas de los medios de comunicación.

2. Los P&A utilizan múltiples estrategias para relacionarse con los medios de comunicación, incluidos los que sirven a comunidades específicas y diversas. En la medida de sus posibilidades, los P&A deberían:
  - a) garantizar que los medios de comunicación cuenten las historias de las personas con discapacidad desde su punto de vista
  - b) desafiar los estereotipos arraigados en los medios de comunicación sobre las discapacidades y las personas que las sufren
  - c) esforzarse por desafiar los prejuicios institucionales
  - d) dismantelar activamente las percepciones erróneas que impiden a las personas con discapacidad participar plenamente en la vida comunitaria
3. Los P&A deben educar a los medios de comunicación sobre el contexto en el que se produce el problema relacionado con los derechos de la discapacidad, teniendo en cuenta la cultura, la clase, la raza, la orientación sexual, la identidad de género y otros factores interseccionales o acontecimientos actuales.
4. Los P&A tienen una política y una práctica coherentes con las normas de conducta profesional de su estado de divulgar, discutir consideraciones y obtener el consentimiento para el uso previsto de las personas con discapacidades y/o clientes antes de utilizar sus historias, imágenes u otra información potencialmente identificable en sus comunicaciones públicas.

## **D. Páginas web**

1. Los P&A mantienen un sitio web accesible utilizando las [Directrices de Accesibilidad al Contenido del Sitio Web](#) (WCAG) que apoya la marca de la agencia e incluye imágenes de clientes y personas que reflejan la diversidad de las poblaciones a las que se presta servicio. Los P&A mantienen la accesibilidad del sitio web a través de un esfuerzo y una mejora constantes.

2. Cualquier imagen o historia del cliente que se utilice debe ser obtenida con las mejores prácticas de consentimiento informado. Las características de un buen sitio web incluyen actualizaciones periódicas, tecnología y estándares de diseño actuales, contenido escrito en lenguaje sencillo y navegación intuitiva.
3. Los sitios web de P&A deben tener: prioridades actuales; criterios de selección de casos; un procedimiento de admisión y remisión; páginas de prensa/medios de comunicación que identifiquen los contactos de prensa; una sección con publicaciones de autodefensa y conjuntos de herramientas que eduquen y capaciten a las personas con discapacidad para defenderse por sí mismas; una declaración de accesibilidad que incluya un número de teléfono y un correo electrónico para notificar al P&A cualquier problema de acceso; una lista actualizada del personal, los miembros de la junta directiva y los miembros del Consejo de la PAIMI.

## **E. Redes sociales**

1. Los P&A se conectan con la comunidad utilizando las redes sociales. El uso de las redes sociales debe mantener la marca de la agencia y cumplir las directrices más actualizadas en materia de accesibilidad.
2. La actividad de los P&A en las redes sociales debe contribuir a la misión y los objetivos de los P&A; elevar las voces de los clientes y de las personas con discapacidad de todos los orígenes; estar informados sobre el discurso que se produce en la comunidad de la discapacidad en línea; y colaborar con varios miembros de la comunidad de la discapacidad siempre que sea posible..

3. Los P&A reconocen que el uso de las redes sociales está influenciado por la raza, la etnia, la edad, la orientación sexual, la identidad de género y el idioma, entre otros factores, e intentan involucrarse con todas las comunidades.

## VII. Defensa legal individual

Las siguientes normas se aplican a toda representación legal individual, ya sea proporcionada por el programa de defensa legal o por un subcontratista autorizado.

1. El P&A tiene la capacidad de llevar a cabo estrategias legales, administrativas y de otro tipo en nombre de sus clientes.
  - a) El P&A cuenta con un número suficiente de abogados y defensores en su equipo para proporcionar litigios, defensa legal individual y capacitación consistente con las prioridades del programa.
  - b) La capacidad de P&A incluye personal con diversidad racial, étnica y de género, así como experiencia vivida con la discapacidad.
  - c) El programa de defensa legal es supervisado por un abogado que es miembro activo del Colegio de Abogados en buen estado en el estado o territorio donde el programa está situado.
  - d) El P&A se esfuerza por llegar a las poblaciones desatendidas y subatendidas.
2. Los clientes de P&A son personas con discapacidad que han sufrido violaciones de sus derechos como consecuencia de su discapacidad.
  - a) El P&A proporciona representación legal a clientes individuales de acuerdo con sus prioridades establecidas. El P&A tiene una política relativa a la representación de un menor o de una persona con tutor.
  - b) El P&A tiene políticas con respecto a los criterios de selección de casos y el desarrollo de objetivos y prioridades anuales, consistentes con los términos y condiciones de la subvención que rigen los casos seleccionados para la defensa individual.

- c) Las prioridades establecidas por el P&A deben incluir un plan para llegar a las poblaciones menos representadas dentro de la comunidad de discapacitados.
3. Los clientes de P&A reciben una representación legal de alta calidad que salvaguarda y promueve sus derechos legales.
- a) Se consulta a cada cliente para determinar los objetivos de la representación y los posibles medios para alcanzarlos.
  - b) Cuando el cliente se encuentra bajo tutela, el P&A debe defender los intereses expresados por el cliente de acuerdo con las normas de conducta profesional vigentes.
  - c) Cuando se abre el expediente legal de un cliente, se documentan los objetivos y los resultados deseados de la representación que se han acordado mediante un contrato escrito o un documento similar. En ciertos casos, que implican una defensa a corto plazo, las notas del caso en el expediente pueden utilizarse para documentar los objetivos acordados.
  - d) El P&A proporciona una representación experta y firme a los clientes individuales de acuerdo con la dirección de cada cliente y los objetivos y preferencias expresados en el contrato o documento similar.
  - e) Cuando se cierra el expediente legal de un cliente, se documentan los resultados obtenidos a través de la representación.
  - f) Los casos individuales son revisados periódicamente por los abogados que supervisan el programa legal para garantizar que los clientes reciban una representación de alta calidad.
4. Toda la representación de los clientes se realiza de acuerdo con las normas de conducta profesional aplicables, incluidas las normas de ética y los requisitos de formación continua.
5. Los abogados y los defensores reciben capacitación para trabajar con respeto con personas con diversas discapacidades y culturas, en particular con clientes con discapacidades mentales. Debe proporcionarse explícitamente capacitación sobre cómo acomodar

adecuadamente a las personas con diversos tipos de discapacidades (por ejemplo, cómo acomodar a los clientes con trastornos del espectro autista y discapacidades sensoriales). Los abogados y los defensores reciben capacitación en conciencia y humildad cultural, diversidad, equidad e inclusión.

6. El P&A se asegura de que no haya ninguna interferencia irrazonable con el abogado o el defensor en la realización de sus responsabilidades profesionales en nombre de cada cliente. La supervisión por parte del personal autorizado de la agencia no constituye una interferencia.
7. Cada cliente recibe una representación de alta calidad debidamente documentada.
  - a) Las notas de los expedientes legales demuestran que el abogado/defensor aborda de forma exhaustiva y oportuna los objetivos acordados de la representación. Existen plazos específicos establecidos en cada manual de P&A para determinar oportunamente la representación del caso y alcanzar los objetivos de un cliente durante la representación.
  - b) Las notas de los expedientes legales demuestran que el abogado/defensor se esfuerza por garantizar que cada cliente cuente con el tiempo adecuado entre la consulta y el momento en que se debe tomar cualquier decisión para mejorar la capacidad del cliente de proporcionar orientación y participar en el caso.
8. Cuando un cliente no puede dar su dirección o consentimiento, el abogado/defensor debe asegurarse de que se salvaguardan y promueven los derechos legales del cliente, y de que cualquier intervención o servicio propuesto por otro es consistente con los derechos del cliente.
  - a) El programa tiene políticas y procedimientos para guiar la representación cuando una decisión o elección significativa no

- puede ser o no es expresada por un cliente, o cuando el consentimiento no está disponible o no es proporcionado por un cliente.
- b) Las políticas/procedimientos abordan los criterios que utilizará el abogado/defensor para garantizar que la intervención o el servicio es consistente con los derechos del cliente.
9. Cada cliente es informado periódicamente, de manera consistente con los medios de comunicación preferidos por el cliente, del estado de la representación en curso en su caso. Los abogados y los defensores tienen acceso a intérpretes, traductores y otros expertos, líneas lingüísticas y formas alternativas de comunicación para facilitar la comunicación con sus clientes.
10. El P&A garantiza la confidencialidad entre abogado y cliente.
11. Los abogados y los defensores tienen acceso a los recursos adecuados que han sido presupuestados para apoyar la representación de sus clientes, y los utilizan según sea necesario, como por ejemplo, apoyos para la investigación legal, la investigación de los hechos y los testigos expertos.
12. El P&A cuenta con un seguro de mala praxis adecuado para cubrir la representación legal que el programa proporciona a sus clientes.
13. El o los abogados que supervisan el programa legal se aseguran de que los empleados del programa no se dediquen al ejercicio no autorizado de la abogacía.
14. Cuando un P&A contrata a otra entidad para que represente a un cliente, el P&A: ofrece el apoyo, la capacitación y la supervisión adecuados; incluye las políticas oficiales del P&A por referencia; exige el cumplimiento de estas Normas; se asegura de que la entidad cuente con un seguro de mala praxis adecuado; y supervisa dicho cumplimiento.

15. El P&A tiene una política de quejas de los clientes por escrito y notifica a los clientes su política en los momentos clave de la representación, de acuerdo con la política y a través de diversos formatos. Esta información debe mencionarse y ponerse a disposición de los clientes que dejen claro que no están satisfechos con los servicios. Siempre debe ofrecerse una adaptación razonable para presentar una reclamación (por ejemplo, si alguien no puede completar el formulario de reclamación de forma tradicional).

## VIII. Supervisión

Las siguientes normas se aplican a todas las actividades de supervisión de P&A, ya sean proporcionadas por el sistema de Protección y Defensa o por un subcontratista autorizado.

“Supervisión”, tal y como se describe en la ley federal, es el acceso a las instalaciones públicas y privadas y a los proveedores de servicios de la comunidad con el fin de (1) proporcionar información y capacitación sobre los programas que benefician a las personas con discapacidad y remitirlas a ellos; y proporcionar información y capacitación sobre los derechos individuales y los servicios disponibles en la red de protección y defensa; (2) supervisar el cumplimiento de los derechos y la seguridad de las personas con discapacidad; e (3) inspeccionar, ver y fotografiar/grabar en vídeo todas las áreas de la instalación que sean utilizadas por los residentes/participantes del programa o a las que tengan acceso. La supervisión se realiza mejor en persona, pero puede ser virtual cuando los recursos o las condiciones lo justifiquen.

1. **Alcance:** El P&A supervisa los lugares donde residen o reciben servicios las personas con discapacidad. El alcance de las actividades de supervisión de los P&A se basa en las prioridades y los recursos anuales de los P&A.
2. **Protocolos:** El P&A tiene protocolos sobre cómo realizar sus



actividades de supervisión. El P&A debe desarrollar políticas o procedimientos escritos para documentar y guiar sus actividades de supervisión:

- a) para reflejar la diversidad de la comunidad que se supervisa
- b) para garantizar el uso de prácticas informadas por el trauma; y
- c) para asegurar la comprensión de la interseccionalidad de varios grupos.

3. **Capacitación:** El personal de P&A está capacitado para llevar a cabo la supervisión. El P&A debe tener en cuenta los siguientes temas para diseñar una capacitación eficaz en materia de supervisión: los estatutos y reglamentos de habilitación del P&A, las prioridades y los objetivos anuales del P&A, el tratamiento de las quejas recibidas, la respuesta a las solicitudes de asistencia, la utilización de técnicas de comunicación y entrevista que reflejen la diversidad de la comunidad a la que se presta el servicio, las prácticas informadas sobre el trauma, las preocupaciones en materia de salud y seguridad, y las normas de las instalaciones y las licencias.
4. **Educación:** Durante la supervisión, los P&A ofrecen capacitación y educación en lenguaje sencillo a las personas con discapacidad y a otras personas del entorno. El P&A debe tener en cuenta lo siguiente a la hora de diseñar materiales educativos eficaces: las necesidades culturales y lingüísticas de la audiencia, la educación sobre el sistema de P&A, la información sobre los derechos civiles y legales de las personas que residen o reciben servicios, y la interseccionalidad de la raza, el origen étnico, la identidad de género, la edad y la afiliación religiosa.
5. **Notificación y comunicación.** Los P&A deben asegurarse de que su información de contacto esté expuesta en las instalaciones y a disposición de las personas con discapacidad, de que éstas puedan ponerse en contacto con el P&A cuando lo necesiten y de que puedan hablar en privado con el personal del P&A en persona y por teléfono.

6. **Identificación de los entornos:** El P&A identifica y prioriza los entornos en función de las prioridades y los recursos anuales. Los P&A deben desarrollar políticas o prácticas para supervisar la selección. Esto puede incluir: la revisión de datos internos o públicos, la divulgación u otras encuestas a la comunidad, remisiones o quejas, o el diseño de otros criterios de selección. Las políticas o prácticas deben identificar cómo el P&A se asegurará de que las localidades con grandes poblaciones de BIPOC y con menores ingresos sean identificadas para su supervisión. Los P&A también deberían supervisar una combinación de entornos urbanos y rurales en diversas partes del estado, según lo permitan los recursos.
  
7. **Supervisión a distancia:** Los P&A deben desarrollar políticas o procedimientos para realizar la supervisión a distancia. Los P&A deben tener en cuenta: las necesidades tecnológicas para la supervisión a distancia, las necesidades de capacitación del personal de los P&A, el proceso de selección para utilizar la supervisión a distancia y la capacidad de los P&A para tener una comunicación confidencial eficaz con las personas que residen o reciben servicios dentro del entorno que se supervisa. Las políticas de P&A deben incluir ajustes para las personas con discapacidades de comunicación. La supervisión a distancia complementa, pero no sustituye, las actividades de supervisión en persona de P&A.
  
8. **Autoridad de acceso:** El P&A debe asegurarse de que cuenta con los recursos necesarios para impugnar cualquier rechazo de su autoridad de acceso para llevar a cabo la supervisión por parte de un proveedor de servicios.
  
9. **Solicitudes de defensa:** Si un individuo solicita al monitor de P&A que lo defienda en su nombre, el P&A puede proporcionar defensa de acuerdo con las normas de la Sección VII, Defensa Legal Individual (arriba).

10. **Actividades posteriores a la supervisión:** El P&A debe notificar al proveedor de servicios cualquier problema que se descubra y que deba abordarse inmediatamente, y hacer un seguimiento después de la visita para abordar otras preocupaciones.
11. **Confidencialidad:** Toda la información obtenida de la supervisión será confidencial en la medida en que lo exijan los estatutos y reglamentos de P&A.

## **IX. Investigaciones de presuntos abusos/negligencia**

Los P&A tienen la autoridad de investigar el abuso y la negligencia de individuos con discapacidades si los incidentes son reportados al sistema o hay causa probable para creer que los incidentes ocurrieron. Estas normas cubren las investigaciones que los P&A llevan a cabo en respuesta a una reclamación, o a una determinación de causa probable de abuso o negligencia.

A efectos de las investigaciones, el P&A utiliza las definiciones de “abuso”, “negligencia”, “denuncia” y “causa probable” de acuerdo con la legislación federal y/o estatal pertinente.

1. **Alcance:** El P&A realiza investigaciones en lugares donde residen o reciben servicios personas con discapacidad.
2. **Informes de Abuso y Negligencia de Proveedores y Otras Fuentes:** El P&A identifica a los proveedores y a las organizaciones gubernamentales que deben presentar informes al P&A de acuerdo con la ley estatal y federal. El P&A tiene la capacidad de remediar cualquier falta de cumplimiento y de procesar los informes recibidos.
3. **Génesis de la investigación:** Las investigaciones de P&A se llevan a cabo en nombre de P&A. Cualquier otra investigación llevada a cabo en nombre de un individuo o grupo se ajustará a la Sección VII de estas Normas.

4. **Archivos de la investigación:** El P&A mantiene archivos electrónicos o en papel para cada investigación que lleva a cabo. El P&A tiene políticas o procedimientos para mantener la confidencialidad de los archivos de investigación. Cuando el P&A preste servicios de defensa a un individuo o grupo de acuerdo con la Sección VII, el P&A debe garantizar que el archivo de investigación sea distinto de cualquier archivo de defensa.
5. **Inicio de las investigaciones:** El P&A tiene una política o procedimiento para determinar cómo clasificar las reclamaciones y hacer determinaciones de causa probable, para determinar qué reclamaciones o cuestiones se investigarán, y para definir el alcance o la extensión de la investigación.
6. **Autoridad de acceso:** El P&A debe asegurarse de que cuenta con los recursos necesarios para impugnar cualquier rechazo de su autoridad de acceso para realizar investigaciones por parte de un proveedor de servicios.
7. **Protocolo:** El P&A tiene protocolos escritos sobre cómo realizar sus investigaciones. El P&A debe desarrollar políticas o procedimientos para garantizar que las investigaciones se lleven a cabo:
  - de manera cultural y lingüísticamente competente
  - utilizando prácticas informadas por el trauma
  - con una comprensión de la interseccionalidad de varios grupos
8. **Defensa:** Si un individuo solicita al investigador de P&A que lo defienda en su nombre, el P&A puede proporcionarle defensa siempre que el P&A se ajuste a las normas descritas en la Sección VII. El P&A puede asignar a otro miembro del personal para que realice la investigación y proporcione la defensa.
9. **Confidencialidad:** El P&A mantendrá la confidencialidad de la

información y los registros de acuerdo con las leyes federales y estatales aplicables.

- 10. Posible notificación a otras agencias de cumplimiento y supervisión:** El P&A tiene una política sobre cuándo y cómo denunciar el abuso y/o la negligencia a las fuerzas de la ley, a los servicios de protección y/o a otras agencias de cumplimiento o supervisión, como las autoridades que otorgan las licencias, de forma consistente y equilibrando la confidencialidad y el privilegio abogado/cliente.

## **X. Defensa sistémica**

**La defensa sistémica/de impacto** es la acción de los P&A que promueve el cambio de políticas, normas y leyes que afectan a las personas con discapacidad. La esencia de la defensa sistémica/de impacto es que se centra en actividades destinadas a abordar cuestiones y barreras que benefician a un número de personas con discapacidad, en lugar de a uno o pocos individuos. El P&A participa en actividades de defensa que tienen el potencial de hacer avanzar las reformas para un gran número de personas con discapacidad en áreas críticas para lograr la justicia social. Debido a su potencial para mejorar la vida de un número significativo de personas con discapacidad, y porque es una función básica, el trabajo de defensa sistémica/de impacto debe ser un componente sustancial de las actividades de cada P&A.

Para abordar la naturaleza interseccional de la discriminación a la que se enfrentan muchas personas con discapacidad, los P&A deben centrar sus esfuerzos de defensa sistémica/de impacto en las personas con discapacidad que se encuentran en situación de marginación múltiple, con el fin de lograr la justicia para las personas que se han visto más perjudicadas por la exclusión y la discriminación.

La defensa sistémica/de impacto suele abordar el establecimiento, el apoyo, la mejora o la expansión de:

1. los programas que proporcionan servicios o beneficios a las personas con discapacidad, y
2. los derechos legales, las protecciones y las prestaciones de las personas con discapacidad.

La defensa sistémica/de impacto incluye oponerse a los esfuerzos por impedir, debilitar, reducir o eliminar los servicios o derechos existentes; apoyar la autodeterminación; y mejorar o proteger la calidad de vida. El objetivo de la defensa sistémica/de impacto es eliminar las barreras que impiden o dificultan que las personas con discapacidad lleven una vida satisfactoria según sus propios intereses, cultura y elección en la comunidad, o que les niegan la igualdad de acceso a los servicios y derechos, incluso cuando están encarcelados o institucionalizados.

La defensa sistémica/de impacto desafía los sistemas y las estructuras, y es parte integral del trabajo de los P&A. Es esencial para aprovechar nuestros recursos limitados, garantizar el mayor impacto posible y lograr avances en la legislación o la política que beneficien a un gran número de personas con discapacidad. La defensa sistémica/de impacto debe llevarse a cabo utilizando todo el espectro de estrategias de P&A disponibles, incluida la defensa individual emprendida para conseguir un impacto sistémico.

La defensa sistémica/de impacto comprende una serie de estrategias eficaces, entre ellas: litigios sistémicos/de impacto, defensa de políticas y educación, investigaciones, actividad de amicus, trabajo de coalición, defensa de la comunidad, defensa de las comunicaciones, divulgación y capacitación.

1. El P&A tiene la capacidad y la autoridad para llevar a cabo toda la gama de estrategias de defensa sistémica/de impacto en nombre de sus clientes y/o clientes potenciales.
  - a) El P&A cumple con las normas estatales y federales aplicables, pero no se impone a sí mismo ninguna barrera organizativa que le

- prohíba participar en estrategias de defensa sistémica/de impacto que estén permitidas por los estatutos que autorizan el P&A.
- b) El P&A no está obligado a participar en todas las posibles estrategias de defensa sistémica/de impacto cada año, pero no debe dedicarse únicamente a la defensa individual que no tenga un objetivo sistémico/de impacto.
2. El P&A identifica anualmente metas y objetivos para el cambio sistémico/de impacto en sus metas y objetivos anuales generales.
- a) Las metas y objetivos de la defensa sistémica/de impacto se seleccionan sobre la base de los conocimientos y la experiencia del P&A en la representación de clientes individuales, su experiencia o conciencia de los problemas sistémicos que deben abordarse, y las aportaciones del público recibidas como parte del proceso de establecimiento de prioridades.
  - b) El P&A cuenta con un proceso mediante el cual se puede considerar la posibilidad de actuar sobre una cuestión sistémica/de impacto recientemente identificada que no forme parte de las metas y objetivos anuales del programa.
  - c) Las metas y objetivos sistémicos/de impacto, así como las estrategias adoptadas para aplicarlos o alcanzarlos, son consistentes con la misión, los valores y los principios del P&A.
  - d) El P&A asigna suficiente personal y recursos fiscales para cumplir con las prioridades de defensa sistémica/de impacto que adopta. Estos recursos constituyen una parte importante de los recursos globales de P&A y no entran en conflicto con ninguna norma o reglamento del IRS.
  - e) Cualquier acuerdo de colaboración interinstitucional refleja las prioridades del programa.
3. El P&A da prioridad al empoderamiento y al asesoramiento de las personas con discapacidad directamente afectadas por las actividades sistémicas previstas en todas las fases. La planificación intencionada de asociaciones con clientes, comunidades de clientes y otros aliados diversos debería ser un enfoque evidente para las actividades de

defensa sistémica.

4. El P&A trata de abordar la discriminación interseccional que sufren muchas personas con discapacidad, y las causas fundamentales de las desigualdades a las que se enfrentan las personas discapacitadas que han sido y siguen siendo excluidas y discriminadas, incluidos los BIPOC, las personas LGBTQIA+ y otros grupos oprimidos.
5. El P&A desempeña un papel en su estado en la(s) cuestión(es) sistémica(s) de su elección, tal y como se identifica en los objetivos y prioridades anuales y/o en la planificación estratégica, y es una presencia o un recurso en el ámbito de la política pública sobre estas cuestiones.
6. El P&A tiene una política o procedimiento para los casos en los que es un demandante nombrado en la reforma sistémica/litigios de impacto, que aborda temas tales como quién autoriza tales litigios en nombre del P&A y quién toma decisiones para el P&A en su papel de cliente legal.
7. El personal está capacitado para identificar los problemas de impacto sistémico y legal, incluida la visión del impacto desde un punto de vista racial y de interseccionalidad, en todos los niveles de intervención en el P&A.
8. El P&A está fundamentado en una variedad de clientes y aliados, incluyendo las comunidades BIPOC, y busca representarlos y/o trabajar con ellos.



## **APÉNDICE DE DEFENSA SISTÉMICA: TÉRMINOS Y DEFINICIONES DE LAS SUBVENCIONES FEDERALES**

### **Litigios sistémicos – One PPR y PAIMI**

El litigio sistémico es una acción concertada para reformar las políticas o el modo de funcionamiento de un sistema de servicios. Se trata de abordar un problema sistémico planteado por muchas personas, a través de un litigio de acción colectiva, un litigio de varios demandantes o, en algunos casos, un litigio individual cuando la reparación solicitada puede afectar a muchas personas con discapacidad.

### **Servicios de defensa colectiva – PAIMI**

La defensa colectiva se define como el trabajo en nombre de grupos de personas con discapacidad que se lleva a cabo a través de las intervenciones de litigio sistémico, defensa legislativa y reglamentaria, y defensa sistémica (no litigiosa y no legislativa). Se trata de una acción concertada para reformar las políticas o el modo de funcionamiento de un sistema de servicios, como el sistema de servicios para discapacitados, o las políticas y prácticas de actores privados.

Adición del PPR: Informe de la estrategia de intervención (investigación de abuso y negligencia, litigio sistémico, educación de los responsables de la elaboración de políticas y otra defensa sistémica) utilizada en cada caso/proyecto. Puede seleccionar más de una por proyecto.

### **Otra defensa sistémica – One PPR**

Otra defensa sistémica se refiere a la acción concertada de la agencia de P&A para promover y efectuar cambios en las políticas, normas y leyes que afectan a los grupos de personas con discapacidad, y para eliminar las barreras que les impiden o dificultan llevar una vida plena y productiva en la comunidad que no cabe en otra forma. La defensa de los sistemas suele abordar el establecimiento, el apoyo, la mejora o la ampliación de (1) los programas que proporcionan servicios o prestaciones a las personas con discapacidad, y (2) los derechos legales, las protecciones y las prestaciones

de las personas con discapacidad; y puede implicar la oposición a los esfuerzos por debilitar, reducir o eliminar los servicios o derechos existentes.

### **Defensa sistémica – PAIMI**

Las Actividades de Defensa Sistémica son esfuerzos realizados para implementar cambios en las políticas y prácticas de los sistemas que afectan a las personas con enfermedades mentales. Estos “sistemas” incluyen, pero no se limitan a, las agencias estatales, varios centros públicos y privados de atención y tratamiento residencial, y otros proveedores de servicios, etc. [Las reglas de la PAIMI en el 42 CFR 51.24(a) establecen que las actividades sistémicas deben ser abordadas en el desarrollo e implementación de las prioridades del programa].

### **Educar a los responsables de la elaboración de políticas – One PPR**

Una estrategia crítica utilizada para lograr el cambio de los sistemas. Los responsables de la elaboración de políticas pueden incluir a las personas de los poderes ejecutivo y legislativo que elaboran o interpretan las políticas (legislación, reglamentos, normas o prácticas) que afectan a la vida de las personas con discapacidad. Los esfuerzos de defensa pueden dirigirse a nivel local, estatal o federal. Educar a estas personas hace que sean conscientes de cómo sus acciones pueden afectar a las personas con discapacidad. La información comunicada sólo debe incluir el trabajo realizado de acuerdo con el límite de la financiación federal.

### **Educar a los responsables de la elaboración de políticas – PAIMI**

Educar a los responsables de la elaboración de políticas son esfuerzos dirigidos a individuos o entidades a nivel local, estatal o federal, que proporcionan información sobre leyes, reglamentos y políticas en materia de discapacidad. La información comunicada sólo debe incluir el trabajo realizado de acuerdo con el límite de la financiación federal.

### **Investigación – One PPR y PAIMI**

Una investigación es un examen sistemático y exhaustivo de la información, los registros, las pruebas y las circunstancias que rodean a una denuncia de abuso y negligencia.

Adición del PPR: Las investigaciones son distintas de la defensa y requieren una importante asignación de tiempo y recursos, incluyendo actividades como la entrevista de testigos, la recopilación de pruebas y la elaboración de un informe escrito, que puede o no hacerse público.

**PAIMI - Adición de la Investigación de Abuso/Negligencia (A/NI)**: Las investigaciones se llevan a cabo para determinar si existe una base para una acción administrativa o legal en nombre del cliente. Las investigaciones requieren una importante asignación de tiempo para entrevistar a los testigos, recopilar información sobre los hechos y emitir un informe escrito con las conclusiones.