



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE  
**P U E R T O R I C O**

Administración para el Cuidado y  
Desarrollo Integral de la Niñez

**PROTOCOLO PARA REPORTAR INCIDENTES DE SOSPECHA  
MALTRATO MEDIANTE LA LEY PARA LA SEGURIDAD,  
BIENESTAR Y PROTECCIÓN DE MENORES  
(LEY 246, 16 de diciembre del 2011)**



*Programa Head Start/ Early Head Start*  
Programa para el Cuidado y Desarrollo del Niño (*Child Care*)  
*13 de febrero de 2015*



## CONTENIDO

I. Introducción	2
II. Propósito	3
III. Base Legal	3
IV. Política Pública	3
V. Definiciones	4
VI. Artículos Importantes	11
VII. Procedimiento para Reportar Maltrato	14
VIII. Medidas Generales	19
IX. Expediente	20
X. Vigencia	20
XI. Anejos	21

## I. INTRODUCCIÓN

El maltrato a menores es una problemática que afecta negativamente el desarrollo saludable de nuestros/as niños/as, por tanto, los profesionales tienen el deber ético y la obligación legal de identificar y reportar toda situación donde se sospeche que un menor está siendo víctima de algún tipo de maltrato. La Ley Núm. 246 de diciembre de 2011, conocida como la Ley la Seguridad, Bienestar y Protección de Menores, (en adelante “Ley Núm. 246-2011) según enmendada, pretende fortalecer estrategias para la prevención del maltrato a menores, incluyendo la violencia doméstica. La misma establece como política pública el derecho de los/las menores a condiciones de vida que promuevan su pleno desarrollo, goce de vida y su seguridad, entre otros.

La Ley Núm. 246-2011 derogó a Ley Núm. 177 de agosto de 2003 (en adelante, “Ley Núm. 177-2003). Esta era conocida como, “Ley para el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez y promovía el bienestar y la protección integral de la niñez, mediante una política pública que enfatizaba la reunificación familiar como primera alternativa en la búsqueda de permanencia y estabilidad en la vida del menor.

Esta visión fue suplantada en la Ley Núm. 246-2011 según enmendada en la que se propone garantizar la seguridad, el bienestar y la protección de los menores, mediante procedimientos que agilicen el proceso de privación de patria potestad y que promuevan, diligentemente, la adopción de menores, según la Ley Núm. 248 de julio de 2014 conocida como la Ley de Procedimientos Administrativos Expedidos para Bienestar de la Niñez. Esta, por su parte, establece procedimientos flexibles para la adopción del menor, custodia de emergencia, relevo de esfuerzos y privación de patria potestad.

En alineamiento con la política pública delineada en la Ley Núm. 246-2011 según enmendada, la Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (en adelante, “ACUDEN”) ha establecido los procedimientos presentados a continuación. Se espera el fiel cumplimiento de los mismos.

## II. PROPÓSITO

El propósito de este protocolo es integrar y uniformar los procedimientos para reportar maltrato o negligencia de menores, en los tres (3) programas que administra la ACUDEN: *Head Start*, *Early Head Start* y *Child Care*. Este protocolo deberá ser utilizado por todos/as los empleados/as de la ACUDEN, siguiendo las disposiciones de Ley.

### MALTRATO

**Todo menor tiene derecho a ser protegido de toda clase de maltrato**

## III. BASE LEGAL

1. Ley Núm. 246-2011: Está basada en promover la seguridad, el Bienestar y la protección de la niñez. El Estado reconoce que no se debe abandonar el enfoque de reunificaciones familiar, pero ese esfuerzo deberá darse validando los derechos de los/as menores frente a los padres. Se afirma la importancia de atender con diligencia los casos de maltrato, dejando a un lado una interpretación liberal de reunificación para salvaguardar el bienestar del menor.
2. Ley de *Head Start*, según enmendada el 12 de diciembre de 2007
3. Normas de Ejecución del Programa *Head Start*: Norma 1301.31, 1304.22 (a) (5), 1304.40 y 1304.52.
4. Ley *Child Care and Development Block Grant* del 2014

## IV. POLÍTICA PÚBLICA

Las políticas públicas permiten el acceso de las personas a bienes y servicios. Consisten en reglas y acciones que tiene n como objetivo resolver y dar respuestas a las múltiples necesidades, intereses y preferencias de personas y grupos que integran una sociedad.

Para garantizar el cumplimiento de la política pública, las agencias y municipios del Estado Libre Asociado de Puerto Rico prestarán atención prioritaria a las situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional que advengan a su conocimiento. Todas las agencias públicas y privadas están obligadas a dar prioridad a

estos casos y a coordinar los esfuerzos que se requieran en la prevención y tratamiento del maltrato.

### *1. Política Pública Ley Núm. 246-2011, Artículo 2*

- A. El estado desarrollará la política pública orientada al fortalecimiento de los menores, proveyendo que se establezcan los esfuerzos razonables de apoyo y fortalecimiento a las familias en la prevención de violencia y la promoción de los valores que permiten una convivencia fundamentada en el respeto a la dignidad humana y al valor de la paz.

### *2. Obligación del Estado, Artículo 7 Para garantizar el fiel cumplimiento de la política pública*

- A. Siguiendo las determinaciones de Ley, donde se establece la utilización de un protocolo para referir casos de maltrato la ACUDEN (Child Care Head Start / Early Head Start) presenta a todo su personal una herramienta para reportar situaciones de alegado maltrato/maltrato institucional o negligencia/negligencia institucional, de acuerdo a las definiciones establecidas en la ley, y para la toma de medidas para asegurar la protección del menor. De esta manera, se define de manera uniforme cómo el personal reportará los casos de posible maltrato.
- B. Todos los/as empleados/as utilizarán esta herramienta como parte de la coordinación de esfuerzos en la prevención del maltrato a menores.

## V. DEFINICIÓN DE TÉRMINOS

- 1. **Abandono:** la dejadez o descuido de las responsabilidades que tiene el padre, madre o persona responsable del bienestar del menor, tomando en consideración la edad del menor y la necesidad de cuidado por un adulto. La intención de “abandonar” puede ser evidenciada por:
  - A. ausencia de comunicación por un periodo de por lo menos tres (3) meses.
  - B. ausencia de participación en cualquier plan o programa diseñado para reunir al padre, madre o persona responsable del bienestar del menor con éste.

- C. no responder a notificación de visitas de protección al menor, o cuando el menor sea hallado en circunstancias que hagan imposible reconocer la identidad de su padre, madre o persona responsable de su bienestar, cuando conociéndose su identidad se ignore su paradero a pesar de las gestiones realizadas para localizarlos; y dicho padre, madre o persona responsable del bienestar del menor no reclama al mismo dentro de los treinta (30) días siguientes de haber sido hallado.
2. **Abuso Sexual:** incurrir en una conducta sexual en presencia de un menor y/o que se utilice un menor, voluntaria o involuntariamente, para ejecutar conducta sexual dirigida a satisfacer la lasciva o cualquier acto que, de procesarse por la vía criminal, configuraría cualesquiera de los siguientes delito: agresión sexual, actos lascivos, comercio de personas para actos sexuales, exposiciones obscenas, proposición obscena, producción de pornografía infantil, posesión y distribución de pornografía infantil, utilización de un menor en pornografía infantil, envío, transportación, venta, distribución, publicación, exhibición o posesión de material obsceno y espectáculos obscenos según establecidos en el Código Penal de Puerto Rico.
  3. **Administración para el Cuidado y Desarrollo integral de la Niñez (ACUDEN):** es uno de los cuatro componentes programáticos y operacionales del Departamento de la Familia. Está constituido por sus tres programas Child Care/Head Start/Early Head Start a través de las cinco (5) oficinas regionales que tiene el Departamento de la Familia.
    - Arecibo
    - Humacao
    - Mayagüez
    - Ponce
    - San Juan
  4. **Administración de Familias y Niños (ADFAN):** Administración bajo la sombrilla de la Familia que tiene la responsabilidad de ofrecer los Servicios de Protección Social a Menores.

5. **Agencia Delegada:** es una organización o agencia pública o privada sin fines de lucro, a la que un Concesionario de Head Start, le ha delegado por medio de un acuerdo escrito la administración de todo o parte de su programa Head Start y Early Head Start.
6. **Centro Licenciado:** aquellos establecimientos, sin importar como se denominen, que se dediquen al cuidado de (12) o más niños durante veinticuatro (24) horas del día, con o sin fines pecuniarios.
7. **Centro Estatal de Protección a Menores:** unidad de trabajo de ADFAN donde se reciben, registran y ofrecen seguimiento a los referidos de maltrato. Consiste de:
  - Registro Central de Casos de Protección
  - Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional,
  - Servicios de Orientación a través de la Línea Directa
  - Oficina de Servicios Interagenciales e Interestatales
8. **Concesionario:** es cualquier agencia designada para administrar un programa de Head Start o Early Head Start, según la sección 641 ó 645 A de la Ley de Head Start, 42 USC 9801 *et seq.*
9. **Confidencialidad:** medio que se utiliza profesionalmente para proteger la privacidad de los clientes, se pretende proteger los derechos de los/as menores, padre, madre o persona responsable, el bienestar del/de la menor. Todos los expedientes e información relacionadas con el caso de protección son confidenciales y serán revelados solamente bajo las circunstancias que estipula la Ley 246 de 2011.
10. **Custodia de Emergencia:** significa aquélla que se ejerce por otro que no sea el padre o la madre, cuando la situación en que se encuentre un menor, de no tomarse acción inmediata sobre su custodia, represente un riesgo inminente para su seguridad, salud e integridad física, mental, emocional y/o su bienestar social.
11. **Daño Físico:** cualquier trauma, lesión o condición no accidental, incluso aquella falta de alimentos que, de no ser atendida, podría resultar en la muerte, desfiguramiento, enfermedad o incapacidad temporera o permanente de cualquier

parte o función del cuerpo, incluyendo la falta de alimentos. Asimismo, el trauma, lesión o condición pueden ser producto de un solo episodio o varios.

12. **Daño Mental o Emocional:** el menoscabo de la capacidad intelectual o emocional del menor dentro de lo considerado normal para su edad y en su medio cultural. Además, se considerará que existe daño emocional cuando hay evidencia de que el menor manifiesta en forma recurrente o exhibe conductas tales como: miedo, sentimientos de desamparo o desesperanza, de frustración y fracaso, ansiedad, sentimientos de inseguridad, aislamiento, conducta agresiva o regresiva o cualquier otra conducta similar que manifieste la vulnerabilidad de un menor en el aspecto emocional.
13. **Departamento de la Familia:** El Departamento de la Familia, como ente rector, coordinador y articulador del Sistema de Bienestar Familiar, podrá reconocer, otorgar, suspender y cancelar licencias de funcionamiento a las Instituciones del Sistema que prestan servicios de protección o cuidado a los menores de edad o la familia y a las que desarrollen el programa de adopción.
14. **Director/a Centro de Cuidado:** persona que dirige el funcionamiento de un centro en particular. Está bajo la supervisión del/de la Directora/a Regional.
15. **Director/a a Nivel Central:** persona que dirige el Programa para el Cuidado y Desarrollo del Niño.
16. **Director/a Regional:** persona que supervisa el funcionamiento de los centros adscritos a una región en particular. Está bajo la supervisión del/de la Directora/a a Nivel Central.
17. **Emergencia:** cualquier situación en que se encuentre un menor y represente un riesgo inminente para su seguridad, salud e integridad física, mental, emocional y su bienestar social, de no tomarse acción inmediata en cuanto a su custodia.
18. **Early Head Start:** Programa que brinda servicios a las mujeres embarazadas de bajos ingresos y a las familias con niños desde el nacimiento hasta los 3 años de edad.
19. **Expediente:** colección o agrupación de información sobre un individuo que es mantenido por una agencia incluyendo, pero no limitándose a su educación,



situación económica, historial médico, criminal o de empleo que contiene su nombre o número de identificación o símbolo u otra forma de identificación.

20. **Informe Infundado:** aquella información ofrecida en virtud de las disposiciones de la Ley Núm. 246-2011 y que al ser investigada carece de fundamentos para considerar que existe maltrato o negligencia o se determina que la información suministrada es falsa.
21. **Informe para referir situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional o Referido:** aquella información verbal o escrita ofrecida por una persona obligada a informar o por cualquier otra persona a través de la Línea Directa, la Policía de Puerto Rico o la Oficina Local del Departamento de la Familia, donde se narran situaciones en que se alega la sospecha o existencia de maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional, también denominado en la Ley Núm. 246-2011 como "referido."
22. **Maltrato:** todo acto u omisión intencional en el que incurre el padre, la madre o persona responsable del menor de tal naturaleza que ocasione o ponga a éste en riesgo de sufrir daño o perjuicio a su salud e integridad física, mental y/o emocional, incluyendo abuso sexual, según es definido en la Ley Núm. 246-2011. También, se considerará maltrato el incurrir en conducta obscena y/o la utilización de un menor para ejecutar conducta obscena; permitir que otra persona ocasione o ponga a riesgo de sufrir daño o perjuicio a la salud e integridad física, mental y/o emocional de un menor; abandono voluntario de un menor; que el padre, madre o persona responsable del menor explote a éste o permita que otro lo haga obligándolo o permitiéndole realizar cualquier acto, incluyendo, pero sin limitarse a, utilizar al menor para ejecutar conducta obscena, con el fin de lucrarse o de recibir algún otro beneficio; incurrir en conducta que, de procesarse por la vía criminal, constituiría delito contra la salud e integridad física, mental, emocional, incluyendo abuso sexual del menor. Asimismo, se considerará que un menor es víctima de maltrato si el padre, la madre o persona responsable del menor ha incurrido en la conducta descrita o ha incurrido en conducta constitutiva de violencia doméstica en presencia de los menores, según definido en la Ley Núm. 54-1989, según enmendada.
23. **Maltrato Institucional:** cualquier acto en el que incurre un operador de un hogar de crianza o cualquier empleado o funcionario de una institución pública o

privada que ofrezca servicios de cuidado durante un día de veinticuatro (24) horas o parte de éste o que tenga bajo su control o custodia a un menor para su cuidado, educación, tratamiento o detención, que cause daño o ponga a riesgo a un menor de sufrir daño a su salud e integridad física, mental y/o emocional, incluyendo, pero sin limitarse, el abuso sexual; incurrir en conducta obscena y/o utilización de un menor para ejecutar conducta obscena, conocido o que se sospeche o que sucede como resultado de la política, prácticas y condiciones imperantes en la institución de que se trate; que se explote a un menor o se permita que otro lo haga, incluyendo, pero sin limitarse a utilizar al menor para ejecutar conducta obscena, con el fin de lucrarse o de recibir algún otro beneficio.

24. **Menor:** significa toda persona que no haya cumplido los dieciocho (18) años de edad.
25. **Negligencia:** significa un tipo de maltrato (por omisión) que consiste en faltar a los deberes o dejar de ejercer las facultades de proveer adecuadamente los alimentos, ropa, albergue, educación o atención de salud a un menor, faltar al deber de supervisión; no visitar al menor o no haber mantenido contacto o comunicación frecuente con el menor. El maltrato por negligencia puede observarse en conducta repetitiva o en un incidente independiente u omisión que resulta en o razonablemente se puede anticipar que resulte en lesión física o mental, o riesgo sustancial de muerte, a un menor. Asimismo, se considerará que un menor es víctima de maltrato por negligencia si el padre, madre o persona responsable del bienestar del menor ha incurrido en la conducta descrita en la sección 166 A, inciso (3) y (4) del Código Civil de Puerto Rico.
26. **Negligencia Institucional:** la negligencia en que incurre o se sospecha que incurre un operador de un hogar temporero o cualquier empleado o funcionario de una institución pública o privada que ofrezca servicios de cuidado durante un día de veinticuatro (24) horas o parte de éste o que tenga bajo su control o custodia a un menor para su cuidado, educación, tratamiento o detención, que cause daño o ponga a riesgo a un menor de sufrir daño a su salud e integridad física, mental y/o emocional, incluyendo abuso sexual, conocido o que se sospeche, o que suceda como resultado de la política, prácticas y condiciones imperantes en la institución de que se trate.
27. **Oficial de Apoyo a la Familia:** funcionario del Componente de Apoyo a la Familia que atiende las necesidades de la familia y los niños/as en los centros de Cuidado y

## Desarrollo del Niño.

28. **Persona Responsable del Menor:** el custodio, los/as empleados/as y funcionarios de los programas o centros o instituciones que ofrezcan servicios de cuidado, educación, tratamiento o detención a menores durante un período de veinticuatro (24) horas al día o parte de éste.
29. **Programa Head Start:** programa financiado conforme a la Ley de Head Start, 42 USC 9801 *et seq*, e impartido por una agencia Head Start o una agencia delegada que presta servicios integrados y continuos de desarrollo infantil. ACUDEN actualmente tiene 19 agencias delegadas.
30. **Programa para el Cuidado y Desarrollo del Niño:** el propósito principal del Programa es aumentar la disponibilidad, accesibilidad y calidad de servicio de cuidado a los/as niños/as menores de 13 años. Está adscrito a ACUDEN.
31. **Peticionario:** el padre, la madre, un funcionario del orden público, cualquier funcionario del Departamento de Justicia, del Departamento de la Familia, familiar del menor o persona responsable del menor que solicita al tribunal que expida una Orden de Protección.
32. **Referido de Maltrato Institucional, Maltrato por Negligencia y/o Maltrato por Negligencia Institucional:** aquella información verbal o escrita ofrecida por una persona obligada a informar o por cualquier otra persona, a través de la Línea Directa, la Policía de Puerto Rico o la Oficina Local del Departamento de la Familia, donde se narran situaciones en que se alega la sospecha o existencia de maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional.
33. **Registro Central:** unidad de trabajo establecida en el Departamento de la Familia para recopilar información sobre todos los referidos y casos de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia o Negligencia Institucional.
34. **Riesgo:** la probabilidad de que un menor pueda ser víctima de maltrato o negligencia en el futuro por parte de su padre, madre o persona responsable.
35. **Oficina Central de la ACUDEN:** la oficina central que establece la política pública y monitorea los procesos establecidos a nivel federal y local de sus Agencias Delegadas y Centros de Cuidad Diurno.

36. **Oficinal Regional:** la oficina que garantiza los procesos establecidos por el nivel federal y oficina central dando apoyo y seguimiento a las agencias delegadas.
37. **Línea Directa para Situaciones de Maltrato:** se compone de un Centro de Llamadas bajo el número telefónico 787-749-1333 y libre de costo 1-800-981-8333, a través del cual se conecta al 9-1-1 y a las Unidades de Investigaciones Especializadas.
38. **Servicios de Protección:** significa los servicios sociales, de consejería, albergue, presentación de acciones legales, desarrollo de planes de servicios, atención médica y otros servicios relacionados a la salud prestados por agencias o entidades autorizadas conforme a esta ley, en las situaciones de menores que son o están a riesgo de ser víctimas de maltrato, maltrato institucional, maltrato por negligencia y/o maltrato por negligencia institucional por parte de los padres, madres o de las personas responsables por su bienestar.
39. **Sujeto del Informe:** significa cualquier persona que sea referida bajo la Ley Núm. 246-2011, incluyendo a cualquier menor o padre, madre o cualquier persona responsable por el bienestar de un/una menor.

## VI. ARTÍCULOS IMPORTANTES

### I. Artículos de la Ley Relacionados:

Dentro de lo establecido en las estipulaciones de la Ley Núm. 246 - 2011, está la identificación de las personas profesionales que están obligados a informar inmediatamente una situación de maltrato. En las 19 Agencias Delegadas, Centros Child Care, Centros Head Start y Early Head Start todo el personal tiene el deber de notificar al Departamento de la Familia si ha identificado que algún niño/a o infante es víctima o sospecha que es víctima de maltrato y/o negligencia, tanto por parte de los padres, encargado o custodios, como de algún empleado del Programa. (Ley Núm. 246-2011, Art. 21).

#### A. Artículo 1- Título

- Ley para la Seguridad, Bienestar y Protección de Menores

## B. Artículo 7- Responsabilidad y Coordinación en las Agencias

- Las agencias gubernamentales prestarán atención prioritaria a situaciones de maltrato: Departamento de la Familia, Departamento de Educación, Departamento de Salud, Salud Mental y Contra la Adicción, Departamento de la Vivienda, Departamento de Justicia, la Policía de Puerto Rico, Corrección y Administración de Instituciones Juveniles. Planificación conjunta de servicios de educación a diferentes desarrollo personal y evaluación de casos.

## C. Artículo 21 - Obligación ciudadana a informar:

- Establece que todos los profesionales o funcionarios públicos que trabajen en una institución de cuidado tienen la obligación de notificar de manera inmediata cualquier sospecha o conocimiento de maltrato o negligencia en cualquiera de las formas señaladas en la Ley.
- La información ofrecida de buena fe por cualquier persona, funcionario o institución de las obligadas a suministrar información sobre situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional hacia menores, según dispuesto en la Ley, no podrá ser utilizada en su contra en ninguna acción civil o criminal que pudiera ser promovida a consecuencia de dicho acto.
- Tampoco podrá ser utilizada en su contra la información así suministrada por los/as empleados/as escolares, de hospitales y agentes del orden público que están obligados a permitir la intervención del Departamento.
- La identidad de la persona quien reporta el maltrato es confidencial con excepción de los informes infundados, en los cuales, a sabiendas, la información ofrecida es falsa.

## D. Artículo 22- Evidencia Fotos

- Cualquiera de los profesionales y/o funcionarios obligados a suministrar información en todo caso de maltrato, maltrato institucional, negligencia

o negligencia institucional, así como cualquier trabajador o trabajadora de casos de protección, puede tomar o hacer que se tomen fotografías de las áreas de trauma en el menor y, de ser médicamente indicado, le practicarán o harán que se le practique al menor en cuestión, exámenes radiológicos y dentales, pruebas de laboratorio o cualquier otro examen médico que sea necesario aun sin el consentimiento del padre, madre o persona responsable del bienestar del menor, en aquellos casos en que estos se opusieren o no estuviesen accesibles en el momento. Asimismo, se autoriza la toma de fotografías del lugar en donde ocurra el maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.

La toma de fotografías o realización de exámenes radiológicos, dentales, pruebas de laboratorio o cualquier otro examen médico necesario se hará de manera que no agrave la condición del menor ni que atente contra su dignidad y se remitirán al Departamento de la Familia lo más pronto posible.

#### E. Artículo 27- Personas con acceso al expediente

- Funcionarios del Departamento de la Familia realizando investigación.
- El expediente se mantiene en el centro no se sacará copias del mismo o parte a menos que haya una orden del tribunal.

#### F. Artículo 56 - Penalidad

- Toda persona obligada a informar casos de maltrato y no cumpla con la Ley podrá ser sancionado con una multa no menor de \$500.00 y máximo de \$5,000.00, o con un término máximo de 6 meses de cárcel. Se considera un delito grave.

#### G. Artículo 57- Divulgación/ Confidencialidad

- La divulgación de información contenida en informes será sancionada como delito menos grave.

## VII. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR MALTRATO

### *Head Start/Early Head Start/Child Care*

Pasos a seguir en el procedimiento para la intervención en casos de protección a menores.

- I. **Maltrato Intrafamiliar:** La persona que sospeche, identifique la situación de maltrato o negligencia será la responsable de realizar lo siguiente:
  - A. Identificará al niño/a que se sospeche haya sido víctima de maltrato y/o negligencia.
  - B. Completará el Informe de sospecha de maltrato el cual se adjunta al protocolo. Una vez se llene el informe y se escriban los datos, redactará un breve relato de la situación. (Anejo I)
  - C. Realizará el referido a la Línea de Maltrato comunicándose al 1-800-981-8333 o al 787-749-1333 o con la Policía de Puerto Rico o al 911.
- Es su responsabilidad absoluta según requiere la Ley Núm. 246-2011. El artículo 21

“todos los profesionales o funcionarios públicos que trabajen en una institución de cuidado tienen la obligación de notificar de manera inmediata cualquier sospecha o conocimiento de maltrato o negligencia en cualquiera de las formas señaladas en la Ley.”

- Usted no es responsable de realizar la investigación del Departamento de la Familia. Su responsabilidad es reportar y tomar las medidas de seguridad correspondiente, en lo que se responde a la situación, de ser una donde la seguridad del menor esté amenazada.
- Las protecciones que ofrece la ley a los informantes, según se describe arriba, no cobijan a los informantes que, a sabiendas, ofrecen información falsa.
- En los referidos de maltrato o negligencia intrafamiliar, la Línea de

Maltrato realizará una entrevista estructurada donde se le hará al informante una serie de preguntas sobre el funcionamiento familiar. No se espera que se tenga la respuesta a cada pregunta. Sin embargo, se debe considerar que las respuestas ayudarán a establecer la prioridad de respuesta o urgencia con la cual se deberá iniciar el proceso de investigación por la Unidad de Investigaciones Especializadas de la ADFAN. También ayudará a enfocar la investigación en los asuntos que se deberá dar prioridad. (Esta información se puede obtener del Informe de Incidentes que se completó en el paso II).

- Es importante que una vez notificado el referido, se le solicite a la persona que lo está atendiendo su nombre y número de referido. Con esta información podrá indagar sobre el estatus de la situación referida.

- D. Solicitará apoyo al Profesional del Trabajo Social que tiene el Centro asignado y este, a su vez, le informará de la situación al Gerente/Coordinador/a de Alianza con la Familia y la Comunidad/ personal del componente de padres (Child Care). Esta notificación al Gerente, Coordinador o Profesional del Trabajo Social no se debe confundir con pedir autorización para reportar el alegado maltrato. El informante no necesita permiso o autorización para reportar una alegación de maltrato, esto incluye las situaciones de maltrato o negligencia institucional. De hecho, cualquier práctica, regla o norma institucional que limite la obligación a informar por una persona que en el desempeño de su capacidad profesional o empleo, advenga en conocimiento u observe una situación de maltrato o negligencia institucional, debe ser reportada a la Línea de Maltrato.
- E. El personal del Centro Head Start/Early Head Start/Child Care debe asumir la protección del menor, ante situaciones que amenacen o menoscaben los derechos del/de los/las menores, hasta tanto el Departamento de la Familia llegue al Centro y se comience la investigación sobre el referido. (Art. 6 inciso 2).
- F. El/la Coordinador/a, Gerente o el Profesional del Trabajo Social informará al Director del Proyecto sobre la situación de maltrato identificada, luego de haberse referido a la Línea de Maltrato.



- G. El/la Coordinador/a Gerente de Alianza y el Director del Proyecto redactarán un informe administrativo a nivel de Agencia Delegada o proveedor de servicios, incluyendo situaciones de maltrato y/o maltrato institucional.
- H. El Director de la Agencia Delegada o proveedor de servicios, enviará un informe a la Coordinadora Auxiliar de Servicios Sociales de la Región de ACUDEN que corresponda, en un periodo máximo de 48 horas. **(Anejo I y II)**
2. **Maltrato Institucional:** La persona que identifique o sospeche la situación de maltrato o negligencia institucional, será la responsable de realizar lo siguiente:
- A. Identificará al niño/as que se sospecha haya sido víctima de maltrato y/o negligencia institucional.
- B. Completará el Informe de Incidentes. Escribirá los datos del menor o menores. Identificar al alegado agresor/a, escribir el nombre, nombre del centro, hora, fecha del incidente que ocupa. Una vez se llene el informe y se escriban los datos, redactará un breve relato de la situación. **(Anejo IV)**
- C. Realizará el referido a la línea de maltrato 1-800-981-8333 o 787-749-1333. Debe tener los datos del menor o menores, la dirección residencial (donde vive), con quien vive el menor (nombre del padre/madre, encargado o custodio) y los datos del alegado/a agresor (a) (nombre, puesto que ocupa, lugar de trabajo).
- Es una obligación inmediata según establece el Art. 21 de la Ley Núm. 246-2011.
  - Usted **NO** es responsable de realizar la investigación del Departamento de la Familia. Su responsabilidad es informar de inmediato.
  - La información ofrecida de buena fe sobre situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional hacia menores, no podrá ser utilizada en su contra en ninguna acción civil o criminal que pudiera ser promovida a consecuencia de dicho acto. .

- La única manera de radicar cargo bajo estas condiciones es mentir deliberadamente, es decir construir una información para hacerle daño a una tercera persona.
  - Durante el proceso de la llamada deberá tener la información de la familia como: el nombre del padre / madres, encargado o custodio, la dirección física (donde vive) y los datos del menor. (Esta información la puede obtener del Informe de Incidentes que completo en el paso II.)
  - Es importante que una vez notificado, pídale a la persona que lo atendió su nombre y número de referido.
- D. Solicitará apoyo al profesional del trabajo social que tiene el centro asignado y este a su vez le informará la situación al gerente/coordinador/a de Alianza con la Familia y la Comunidad/personal del componente de padres (Child Care). Esta notificación al gerente, coordinador o profesional del trabajo social no se debe confundir con pedir autorización para reportar el alegado maltrato. El informante no necesita permiso o autorización para reportar una alegación de maltrato, esto incluye las situaciones de maltrato o negligencia institucional. De hecho, cualquier práctica, regla o norma institucional que limite la obligación a informar por una persona que en el desempeño de su capacidad profesional o empleo, advenga en conocimiento u observe una situación de maltrato o negligencia institucional, debe ser reportada a la Línea de Maltrato.
- E. Profesional del trabajo social gerente o coordinador notificará al padre, madre, encargado o custodio, sobre la situación ocurrida de maltrato o negligencia institucional.
- F. El profesional del trabajo social, gerente o coordinador de Alianza con la Familia y la Comunidad deberá ofrecer apoyo y orientación a la familia sobre el proceso de maltrato institucional.
- G. En el caso del Programa Head Start/Early Head Start; el/la coordinador/a o gerente notificará al director de agencia delegada sobre la situación de maltrato institucional identificado.

- H. El coordinador/gerente alianza y el director de agencia delegada (realizarán un informe administrativo a nivel de agencia delegada en situaciones de maltrato y/o maltrato institucional. En el caso del Programa Child Care el director ejecutivo notificará al director/ra del programa.
- I. El director de la agencia (HS/EHS) enviará un informe al director/a del Programa Head Start (Oficina Central) copia al coordinador/a auxiliar de servicios sociales de Head Start (Oficina Regional) en un periodo máximo de 48 horas.
- J. Si fuera el director/a (Child Care) la persona quien alegadamente realizó la negligencia o el maltrato, es responsabilidad del empleado que presencié el incidente notificar la situación al componente de Educación y componente de Padres a nivel Central.
- K. El director de la agencia delegada, el supervisor/a del empleado/a implicado/a o el coordinador/a o gerente del Área de Alianza con la Familia y la Comunidad y el oficial de Recursos Humanos se reunirán para analizar el informe de incidente y aplicar las medidas disciplinarias de acuerdo a las sanciones correspondientes del Manual de Personal de la Agencia Delegada. **Incluyendo la posibilidad de separar al empleado de todo contacto con menores hasta tanto la situación sea resuelta.**
- L. El director de la agencia delegada enviará un informe al director/a del Programa Head Start (Oficina Central) copia al coordinador/a auxiliar de Servicios Sociales de Head Start (Oficial Regional) dentro de las 48 horas luego de ocurrido el incidente. (Anejo II y III)
- M. El/ la director del centro de Child Care, debe informar al padre, madre o tutor del niño que está obligado a informar o reportar situación.
- N. La situación referida deberá guardarse de manera confidencial en un expediente individual.
- O. El componente de apoyo a la familia en caso de Maltrato Institucional ofrecerá apoyo al personal ante la situación ocurrida y el proceso de investigación de la alegada querrela.

- P. El/ la directora del programa en conjunto con Recursos Humanos autorizará acción a tomarse con el/la empleado/a en caso del alegado Maltrato Institucional durante el proceso de investigación.
- Q. En el caso del Programa Child Care, el componente de educación, en conjunto con el /la consultora de Salud mental, realizarán una investigación interna del alegado como parte de los procesos internos y para clarificar y/o educar a los empleados en el proceso. La información será guardada en estricta confidencialidad.

VII. Medidas Generales/ Garantizar la seguridad / Todos los programas de la ACUDEN: *Child Care/ Head Start/ Early Head Start.*

Luego de haber realizado el procedimiento arriba descrito se garantizará la seguridad del menor, según estipulado por ley.

1. De ser el padre/madre o custodio se esperara por el Departamento de la Familia o la Policía quien se hará cargo de la protección del menor.
2. Asignar a un personal para la supervisión directa del menor. Custodia de emergencia (Hacer referencia al Art. 23 de la Ley Núm. 246-2011) según enmendada.
3. De existir un aparente caso de maltrato institucional se destacará al/el empleado/a en un lugar donde no esté en contacto con menores hasta tanto la investigación se termine y se lleguen a unas conclusiones sobre el mismo.
4. Cumplimentará el formulario ACUDEN (Anejo I) Maltrato.
5. Notificación al Padre o Encargado según el procedimiento
6. Notificará a todo el personal responsable por el/la menor de las medidas de seguridad a tomarse.
7. Reunión administrativa (Child Care) entre la ACUDEN para tomar medidas necesarias y salvaguardar la seguridad del menor.

## VIII. Expediente

Toda información relacionada con un referido de maltrato es considerada **CONFIDENCIAL** por lo cual deberán tomarse las medidas necesarias para proteger dicha información. La misma será divulgada solamente a aquellas personas que bajo la Ley están autorizadas. (Artículo 26, Ley Núm. 246-2011 según enmendada).

- El original de dicho documento se enviará al Centro Estatal para la Protección a Menores no más tarde de 48 horas de haber notificado el referido al **Centro Estatal para la Protección a Menores**.
- Mantendrá copia del referido en expediente siguiendo las normas de confidencialidad establecidas por la Ley Núm. 246-2011 según enmendada y por el Programa.
- Todo personal adscrito al Programa para el Cuidado y Desarrollo del Niño, (Child Care), Programa Head Start y Early Head Start deberá conocer los procedimientos aquí establecidos y la Ley 246.
- La violación a estos procedimientos conllevará las sanciones que establece la Ley Núm. 246-2011 y la Ley de Personal
- Se seguirán los procedimientos de confidencialidad establecidos en la Ley Núm. 246-2011, aquellos establecidos en ACUDEN en todas las agencias aquí adscritas. (Programas Child Care, Head Start y Early Head Start).

## IX. Vigencia

Este Protocolo entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.  
En San Juan, Puerto Rico, 13 de febrero de 2015.



Olga I. Bernardy Aponte Ph. D(c)  
Administradora

# Anejos



## ANEJO I INSTRUCCIONES

### INFORME DE INCIDENTES DE SOSPECHA DE MALTRATO (INTRAFAMILIAR)

#### Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez (Child Care, Head Start, Early Head Start)

Toda situación donde por observaciones, narraciones de un menor y cualquier otro medio confiable, del que se deduzca que existe la sospecha de una situación intrafamiliar de maltrato y/o negligencia hacia un menor debe ser reportada en este formulario.

#### FORMULARIO

- Se deberá cumplimentar en todas sus partes.
- Deberá ser cumplimentado por la persona que evidencia el incidente y a la mayor brevedad posible para evitar que se olviden datos que podrían ser de importancia en caso de que se solicite una investigación de lo acontecido.
- De tener alguna evidencia o prueba del incidente deberá acompañar el Informe (fotos).
- Luego de cumplimentado el mismo se deberá discutir con el/la Director/a del Centro.
- Se colocará el mismo en el expediente del/de la menor o los/las menores envueltos en el incidente. (Siguiendo la ley de confidencialidad).



ANEJO I  
INFORME DE INCIDENTES DE SOSPECHA DE MALTRATO  
(INTRAFAMILIAR)

Fecha: \_\_\_\_\_

Día / Mes / Año

Nombre del Menor: \_\_\_\_\_ #S.S. \_\_\_\_\_

Fecha Nacimiento: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Nombre Madre: \_\_\_\_\_

Nombre Padre: \_\_\_\_\_

Dirección Residencial \_\_\_\_\_

Teléfono: Hogar \_\_\_\_\_ Trabajo: \_\_\_\_\_

Nombre del Centro: \_\_\_\_\_

Nombre del/a Director/a: \_\_\_\_\_

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Nombre del personal que realiza el informe \_\_\_\_\_

Posición: \_\_\_\_\_

Fecha de incidente: \_\_\_\_\_ Hora: \_\_\_\_\_

Lugar donde ocurrió: \_\_\_\_\_



## INFORME DE SOSPECHA DE MALTRATO

Página 2

¿El menor presenta alguna laceración, hematoma, quemadura, herida o alguna otra marca en su cuerpo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Explique (incluya lugar cuerpo donde observó la laceración, hematoma, quemadura, herida o marca en el cuerpo):

---

---

---

¿El menor realizó alguna expresión sobre la laceración, hematoma, quemadura, herida o alguna otra marca en su cuerpo?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Explique (incluya a quien le realizó la expresión, en que momento, exactamente lo que verbalizó y el lenguaje no verbal al momento de la expresión) :

---

---

---

¿El menor realizó alguna expresión sobre alguna situación que ocurra en su hogar o cualquier otro lugar por la que se sospeche que puede existir, negligencia, maltrato físico, maltrato emocional y/o abuso sexual?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

## INFORME DE SOSPECHA DE MALTRATO

Página 3

Explique (incluya a quien le realizó la expresión, en que momento, exactamente lo que verbalizó y el lenguaje no verbal al momento de la expresión)

---

---

---

¿Según las observaciones realizadas se sospecha de negligencia en las áreas de supervisión, higiene, alimentación, educación, salud, entre otras?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Explique:

---

---

¿Existe alguna evidencia sobre la situación observada y/o sobre lo narrado por el menor?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Explique: \_\_\_\_\_

---

---

¿Se realizó la llamada a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato?

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Telecomunicador que atendió la llamada: \_\_\_\_\_

Se tomó el referido: Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

# INFORME DE SOSPECHA DE MALTRATO

Página 4

De marcar Sí, indique el número \_\_\_\_\_

De marcar No, explique las razones \_\_\_\_\_

Explique si le brindaron alguna instrucción:

---

---

**Informe:** Haga un relato fiel y exacto de lo ocurrido. Tome en consideración detalles como: hora, lugar, testigos o personas presentes, verbalizaciones, parte del cuerpo donde ocurrió la laceración o herida, reacción del/la menor, acción tomada, medidas de precauciones tomadas, si alguna; información ofrecida a los padres, reacción de éstos y cualquier otra información que considere importante.

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Nombre del Informante

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Fecha



## ANEJO II

### HOJA DE REFERIDO/ INFORME SOBRE SITUACIÓN DE POSIBLE MALTRATO

A: Administración de Familias y Niños  
Registro Central Casos de Protección

\_\_\_\_\_ Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

De: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Referido: Nombre: \_\_\_\_\_ Edad: \_\_\_\_\_

Razón de referido:

\_\_\_\_\_

### ACCION TOMADA / REFERIDO

Fecha: \_\_\_\_\_

Acción Tomada: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

(Favor de notificar la acción tomada utilizando la hoja que acompaña a este  
referido).

CF: Expediente



## ANEJO III

### GUÍA

El personal de la Línea de Maltrato hará preguntas para recopilar la información, que se especifica a continuación. Sin embargo, no se espera que el informante tenga todas las contestaciones a las preguntas que se le formularán, pero a mayor información, mejor enfocada estará la investigación. Esto pondrá al investigador del referido en mejor posición para proteger al menor.

#### REFERIDOS DE MALTRATO INTRAFAMILIAR:

- I. Composición Familiar y Datos Demográficos Generales de todos los miembros de la familia (nombres, apellidos, apodos, descripción física, edad, sexo, impedimentos físicos o mentales, marcar particulares [tatuajes, lunares, pantallas/”piercing”], escuela o lugar de cuidado [nombre y grado que cursa]).
- II. Dirección (nombre de la urbanización, residencial, complejo de apartamentos, barriada, calle y número de la residencia, número apartamento, número de teléfono/celular).
- III. Alegación (Alegación específica de maltrato o negligencia; fecha y hora exacta o aproximada del incidente; lugar donde ocurrió el alegado maltrato; nombre, apodo o descripción del alegado maltratante, testigos que puedan ofrecer información adicional, preocupación inmediata del informante sobre situación referida, cómo se enteró del maltrato).
- IV. Funcionamiento de la Familia referida:
  - a. Magnitud del Maltrato (Tipo de maltrato [físico, emocional, abuso sexual, negligencia educativa/médica/emocional]; severidad del maltrato o negligencia; síntomas físicos y emocionales del maltrato; historial del maltrato; descripción específica de eventos o del evento de maltrato; identificación de quién es el maltratante y quién es/son el/los menores víctima/s).

- b. Circunstancias que rodean el maltrato (duración del maltrato; intención del maltratante al incurrir en esa conducta; explicaciones que ofrece el padre, madre o persona responsable sobre el maltrato; las posibles causas y/o factores que contribuyen al problema; otros problemas que están ocurriendo en el hogar [uso de drogas, disturbios emocionales, entre otros]).
- c. Funcionamiento del menor en su vida diaria (capacidad de apego; humor y temperamento, en funcionamiento intelectual-cognitivo; destrezas de comunicación y sociales; expresiones emocionales y sentimientos; conducta; relaciones con pares; aprovechamiento escolar; independencia; destrezas motoras; salud mental o física).
- d. Funcionamiento del adulto en su vida diaria (destrezas de comunicación y social; mecanismos que utiliza para el manejo del estrés y para lidiar con la vida; auto control; destrezas para la solución de problemas; juicio y toma de decisiones; independencia; manejo del hogar y finanzas; empleo, participación ciudadana y en la comunidad; racionalidad; auto-cuido/auto-preservación; uso de sustancias; salud mental; salud/capacidad física; funcionamiento dentro de las normas culturales).
- e. Prácticas de disciplina (métodos de disciplina; contexto en que ocurre la disciplina; prácticas culturales)
- f. Prácticas de crianza; razón por la que tuvo hijos; satisfacción en su rol de cuidador; conocimiento y destrezas para crianza y sobre el desarrollo del/la menor; expectativas del padre/madre/persona responsable y empatía hacia el menor; proceso de toma de decisiones en las prácticas de crianza, historial de conducta relacionadas a la crianza; sentido de protección hacia el/la menor).

#### REFERIDOS DE MALTRATO INSTITUCIONAL:

- I. Información sobre el menor/es alegada víctima/s (nombre o apodo del menor o descripción, fecha de nacimiento y edad o edad aproximada, lugar donde se encuentra el menor al momento del referido, estado o condición actual del menor- físico, mental o emocional).

- II. Alegación (alegación específica de maltrato o negligencia; fecha exacta o aproximada del incidente; hora exacta o aproximada del incidente; lugar, en o fuera del establecimiento, donde ocurrió el alegado maltrato; nombre, apodo o descripción del alegado maltratante/s, testigos que puedan ofrecer información adicional; preocupación inmediata del informante sobre situación referida).
  
- III. Información sobre el establecimiento (tipo de establecimiento o institución, persona organización agencia gubernamental que opera el establecimiento).



**ANEJO IV**  
**INFORME DE INCIDENTE A NIVEL CENTRO**  
**MALTRATO O NEGLIGENCIA INSTITUCIONAL**  
**Programa Head Start/Early Head Start / Child Care**

Nombre de Niño:
Centro:
Fecha:
Hora del Incidente:
Lugar del Incidente:
Personas Involucradas: (puestos)
Resumen situación breve:
Nombre persona que refiere:
Ocupación o posición:
Hora:
Nombre persona contactada (Linea Directa para Situaciones de Maltrato) :
Número de Referido: