DEPARTAMENTO DE LA
FAMILIA
ACUDEN

GOBIERNO DE PUERTO RICO

PROTOCOLO PARA REPORTAR INCIDENTES DE SOSPECHA DE MALTRATO

10 de agosto de 2026

Tabla de Contenido

I. INTRODUCCIÓN 3
II. PROPÓSITO 3
III. BASE LEGAL 3
IV. APLICABILIDAD 4
V. POLÍTICA PÚBLICA 4
VI. DEFINICIONES DE TÉRMINOS 5
VII. OBLIGACIÓN DE REPORTAR CASOS DE APARENTE MALTRATO O NEGLIGENCIA Y LÍNEAS DE CONTACTO PARA INFORMAR ESTAS SITUACIONES 10
VIII. SITUACIONES DE MALTRATO RELACIONADOS A INCIDENTES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA 11
IX. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR MALTRATO O NEGLIGENCIA INTRAFAMILIAR 11
X. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR MALTRATO O NEGLIGENCIA INSTITUCIONAL 13
XI. NOTIFICACIONES DEL REFERIDO 16
XII. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DE ACUDEN 17
XIII. RÓTULOS 18
XIV. EDUCACIÓN CONTINUA 18
XV. EXPEDIENTE 18
XVI. ANEJOS 19
XVII. VIGENCIA 19

I. INTRODUCCIÓN

Los menores, como futuro de la Isla, constituyen pilares fundamentales de nuestra sociedad. En su etapa de desarrollo requieren atención, supervisión y protección constante. El maltrato a menores constituye una problemática que impacta negativamente su desarrollo integral, por lo que es esencial protegerlos de toda forma de maltrato, negligencia o cualquier otra situación que pueda poner en riesgo su seguridad, bienestar y/o integridad física y emocional.

La Ley Núm.173-2016, según enmendada, "Ley para el Licenciamiento de Establecimientos de Cuidado, Desarrollo y Aprendizaje de los Menores Elegibles en Puerto Rico", en su exposición de motivos, destaca la política pública en Puerto Rico establecida en virtud de la Ley Núm. 338-1998, según enmendada, conocida como "Carta de los Derechos del Niño". Esta ley contiene un listado de los derechos que cobijan a los menores, entre los que se destaca "el que sean protegidos por el Estado de cualquier forma de maltrato o negligencia que provenga de sus padres o de personas que los tengan bajo su cuidado".

Por ello, conforme a lo dispuesto en la Ley Núm. 57-2023, "Ley para Prevención del Maltrato, Preservación de la Unidad Familiar y para la Seguridad, Bienestar y Protección de los Menores", se promueve la detección temprana de situaciones de riesgo y la activación oportuna de acciones dirigidas a garantizar la seguridad y el bienestar de los menores.

A estos fines, se establecen los procedimientos que deberán seguir todos los establecimientos a los que apliquen las disposiciones de este Protocolo, al enfrentar situaciones de aparente maltrato, para que actúen diligentemente, garantizando una respuesta rápida, responsable y centrada en la protección y el bienestar del menor.

Este Protocolo considera, además, aquellas situaciones de maltrato que un menor puede sufrir a consecuencia y en el contexto de un caso de violencia doméstica, según las disposiciones de la Ley 54 de 15 de agosto de 1989, "Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica". Conforme lo establece la política pública sobre este asunto, se dará énfasis a atender las dificultades que las situaciones de violencia doméstica presentan para toda víctima, particularmente cuando estás son menores.

II. PROPÓSITO

El propósito de este Protocolo es salvaguardar la seguridad, el bienestar y la integridad física y emocional de los menores que asisten a los establecimientos de cuidado, desarrollo y aprendizaje, mediante la intervención temprana y el manejo adecuado de situaciones de aparente maltrato o negligencia, ya sea intrafamiliar o institucional.

Este protocolo debe estar disponible en todo momento en un lugar visible y accesible para todo el personal y visitantes de cada Centro u Hogar de cuidado a los que aplique.

III. BASE LEGAL

1. **Ley Child Care Development Block Grant (2014), Pub. L. 113-186.**

2. **Bipartisan Budget Act of 2018**, PL 115-123, Subcapítulo IV, Capítulo 7 de la Ley de Seguro Social bajo el título Family First Prevention Services Act (FFPSA).

3. **Ley para el Licenciamiento de Establecimientos de Cuidado, Desarrollo y Aprendizaje de los Menores Elegibles en Puerto Rico**, Ley Núm. 173 de 12 de agosto de 2016, según enmendada (Ley 173 – 2016).

4. **Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Domestica**, Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada (Ley 54-1989).

5. **Ley para Prevención del Maltrato, Preservación de la Unidad Familiar y para la Seguridad, Bienestar y Protección de los Menores**, Ley Núm. 57 de 11 de mayo de 2023, según enmendada (Ley 57 – 2023).

6. **Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico**, Ley Núm. 38 del 30 de junio de 2017, según enmendada (Ley 38 – 2017).

IV. APLICABILIDAD

El presente Protocolo aplica a todos los establecimientos de servicios de cuidado, desarrollo y aprendizaje de menores que operan en Puerto Rico, sin importar su naturaleza u organización, ya sean centros u hogares licenciados, establecimientos exentos o aquellos que participan del Programa Child Care en Puerto Rico y que se encuentran bajo la supervisión de ACUDEN.

Asimismo, aplica a todos los empleados de ACUDEN, particularmente a los del Programa Child Care y a quienes realizan funciones en la División de Licenciamiento, Salud y Seguridad.

En cumplimiento con las normas constitucionales y estatutarias que prohíben el discrimen por razón de género, al interpretarse y aplicarse este Protocolo, todo término utilizado para referirse a una persona o cargo se entenderá como inclusivo de ambos sexos.

V. POLÍTICA PÚBLICA

Las agencias públicas y entidades privadas están obligadas a dar prioridad y coordinar esfuerzos para atender y prevenir el maltrato de menores. Para garantizar el cumplimiento de la política pública, el personal correspondiente del Programa Child Care, la División de Licenciamiento, Salud y Seguridad de ACUDEN y de los Establecimientos de Cuidado, Desarrollo y Aprendizaje de menores, prestarán atención prioritaria a los referidos de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional recibidos. La Ley 57-2023, supra, dispone en lo pertinente, lo siguiente:

Artículo 2. - Política Pública (8 L.P.R.A. § 1642)

> Los menores tienen derecho a la vida, a una buena calidad de vida y a un ambiente sano, en condiciones de dignidad y goce de todos sus derechos en forma prevalente. La calidad de vida es esencial para su desarrollo integral, acorde con la dignidad del ser humano. Este derecho supone la generación de condiciones que les aseguren desde la concepción, sin menoscabar lo establecido en el Artículo 70 de la Ley 55-2020, según enmendada, conocida como "Código Civil de Puerto Rico", el cuidado, la protección, la alimentación nutritiva y equilibrada, el acceso a los servicios de salud, la educación, el vestuario adecuado, la recreación y la vivienda segura dotada de servicios públicos esenciales en un ambiente sano.

Conforme a las disposiciones de la Ley 57, supra, particularmente al Artículo 5 sobre Obligaciones del Estado, que establece la utilización de un protocolo para referir casos de maltrato, ACUDEN presenta esta herramienta para el reporte de situaciones de alegado maltrato o negligencia, ya sea intrafamiliar o institucional, y para la toma de medidas necesarias para asegurar el bienestar y la seguridad del menor.

VI. DEFINICIONES DE TÉRMINOS

1. **Abandono:** Dejadez o descuido de las responsabilidades que tiene el padre, la madre o persona responsable del menor, tomando en consideración su edad y la necesidad de cuidado por un adulto. El abandono o la intención de abandonar puede ser evidenciada, sin que se entienda como una limitación, por:

    a. Ausencia de comunicación con el menor por un período 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 este;

    c. no responder a notificación de vistas de protección al menor o

    d. 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 localizarlo; 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 conducta sexual en presencia de un menor o que se utilice a un menor, voluntaria o involuntariamente, para ejecutar conducta sexual dirigida a satisfacer la lascivia o cualquier acto que, de procesarse por la vía criminal, configuraría cualesquiera de los siguientes delitos: 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 para pornografía infantil; envío, transportación, venta, distribución, publicación, exhibición o posesión de material obsceno y espectáculos obscenos según han sido tipificados en el Código Penal de Puerto Rico y otras leyes penales especiales.

3. **Administración para el Cuidado y Desarrollo integral de la Niñez (ACUDEN)**: Administración bajo la sombrilla del Departamento de la Familia que administra, supervisa, coordina y monitorea la delegación de fondos federales y estatales a través de los programas *Child Care, Head Start y Early Head Start*, según dispuesto en el Plan de Reorganización Número 1 de 28 de julio de 1995, según enmendado. Además, tiene la responsabilidad de supervisar y realizar las inspecciones requeridas para el proceso de licenciamiento y su renovación a los Establecimientos de Cuidado, Desarrollo y Aprendizaje para menores, (Centros y Hogares); así como para validar el cumplimiento con las regulaciones federales que le sean de aplicación a estos.

4. **Administración de Familias y Niños (ADFAN)**: Administración bajo la sombrilla del Departamento de la Familia, según dispuesto en el Plan de Reorganización Número 1 de 28 de julio de 1995, según enmendado. La misma está a cargo, de los programas de protección de niños y jóvenes; trabajo social familiar e intervención en casos de adopción, maltrato, abandono, violencia doméstica y otros; protección y cuidado de ancianos e impedidos; y desarrollo de trabajo comunitario con énfasis en servicios de orientación, educación y prevención primaria, dirigidos a facilitar el desarrollo integral de la persona, de manera que sea un individuo autosuficiente.

5. 5. **Administrador, Director, Proveedor o encargado del establecimiento**: Persona de veintiún (21) años o más responsable de la dirección, operación, funcionamiento y/o servicios de un establecimiento de cuidado para menores de edad. Puede o no ser el

titular de la licencia y, conforme a las disposiciones de la Ley 173-2016 *supra*, ejercerá sus funciones a tiempo completo.

6. **Centro de Cuidado, Desarrollo y Aprendizaje:** Comprende cualquier tipo de establecimiento, con o sin fines pecuniarios, que independientemente de su denominación, se dedica al cuidado de siete (7) o más menores elegibles, durante parte de las veinticuatro (24) horas del día. Este tipo de establecimiento cuenta con un currículo y/o un programa de actividades dirigido al cuidado, desarrollo integral y aprendizaje de menores elegibles por personas que no son sus parientes o tutores legales.

7. **Centro de llamadas del Programa Child Care**: Línea telefónica establecida exclusivamente para la notificación de incidentes o querellas de maltrato a menores en los establecimientos de cuidado licenciados por el Departamento (Centros y Hogares licenciados) y/o participantes del Programa Child Care (Hogares Exentos).

8. **Centro Estatal de Protección a Menores**: Unidad de trabajo de la ADFAN encargada de atender las líneas telefónicas de orientación y reporte de situaciones de maltrato, incluyendo la Línea Directa para Situaciones de Maltrato y la Línea de Orientación y Apoyo Familiar (LOAF). Estas líneas están disponibles veinticuatro (24) horas, siete (7) días a la semana. Además, administra el Registro Central de Casos de Protección Social de Menores, donde se documentan los referidos y casos relacionados con maltrato o negligencia en Puerto Rico.

9. **Custodia de Emergencia**: Aquella que se ejerce por una persona que no sea el padre o la madre, de conformidad a las disposiciones del Artículo 9 de la Ley 57-2023, supra, 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 o su bienestar social.

10. **Daño Físico**: Cualquier trauma, lesión o condición no accidental, incluyendo la 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. El trauma, lesión o condición pueden ser producto de un solo episodio o varios.

11. **Daño Mental o Emocional**: 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.

12. **Departamento**: Se refiere al Departamento de la Familia del Gobierno de Puerto Rico.

13. **División de Licenciamiento, Salud y Seguridad**: División adscrita a la Administración Auxiliar de Programas de la Niñez de ACUDEN, a cargo del asesoramiento, monitoreo, recomendación de otorgamiento y supervisión de una licencia para que un establecimiento pueda operar en Puerto Rico. Establece estándares de salud y seguridad, conforme a la regulación estatal y federal aplicable, ofrece asistencia técnica y emite la Certificación de Proveedor Elegible del Programa *Child Care*.

14. **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.

15. **Empleado(a) o personal:** Toda persona de dieciocho (18) años de edad o más que preste servicios asalariados, por servicios profesionales o voluntarios en un establecimiento de cuidado, desarrollo y aprendizaje de menores. Las tareas que realiza requieren su presencia física en las facilidades durante cualquier momento del día.

16. **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.

17. **Información confidencial:** Para fines de proteger la privacidad y los derechos de los menores, todos los expedientes e información relacionada con un caso de maltrato bajo investigación, incluyendo los informes de cualesquiera oficinas, entidades públicas o privadas, generados en el cumplimiento de la Ley 57-2023, supra, no serán publicados ni se dará acceso al público de su contenido, excepto en los casos y circunstancias en que específicamente lo autorice la ley.

18. **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 o emocional, incluyendo abuso sexual, o la trata humana según es definido en la Ley 57-2023. También, se considerará maltrato el incurrir en conducta obscena o la utilización de un menor para ejecutar conducta obscena; permitir que otra persona ocasione o ponga en riesgo de sufrir daño o perjuicio a la salud e integridad física, mental o emocional de un menor; abandono voluntario de un menor; que el padre, madre o persona responsable del menor explote a este 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 o la trata humana. 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 de 15 de agosto de 1989, según enmendada, conocida como "Ley para la Prevención e Intervención con la Violencia Doméstica".

19. **Maltrato Institucional**: Cualquier acto en el que incurre un operador de un hogar de crianza o cualquier empleado o funcionario de una institución o establecimiento, según definidos en la Ley 173, supra, que ofrezca servicios de cuidado durante un día de veinticuatro (24) horas o parte de este, o que tenga bajo su control o custodia a un menor para su cuido, educación preescolar, primaria, o superior, tratamiento o detención, que cause daño o ponga en riesgo a un menor de sufrir daño a su salud e integridad física, mental o emocional, incluyendo, pero sin limitarse, el abuso sexual, la trata humana, incurrir en conducta obscena 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. Cuando se trate de menores registrados en el Programa de Educación Especial del Departamento de Educación, o que tuvieren derecho a solicitar el registro en el Programa de Educación Especial del Departamento de Educación, el incumplimiento intencional o negligente con los derechos constitucionales, estatutarios, reglamentarios y reconocidos mediante determinación judicial de los menores con impedimentos constituye maltrato institucional,

según dispuesto en la Ley 85-2018, según enmendada, conocida como la "Ley de Reforma Educativa de Puerto Rico".

20. **Menor**: Para fines de este protocolo, toda persona que no haya cumplido la edad de dieciocho (18) años. El término también incluirá a toda persona no mayor de diecinueve (19) años, que el Departamento certifica es estudiante elegible para recibir, o está recibiendo, los servicios del Programa de Educación Especial del Departamento de Educación; o que haya recibido un diagnóstico médico con alguna condición física, mental o emocional que limite o interfiera sustancialmente una o más actividades esenciales en su diario vivir o que se encuentra bajo supervisión judicial. Se deberá evaluar cada caso, reconociendo que cada uno es individual.

21. **Negligencia**: Tipo de maltrato 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. Asimismo, se considerará que un menor es víctima de negligencia si el padre, la madre o persona responsable del menor ha incurrido en la conducta descrita en los incisos (c) y (d) del Artículo 615 del Código Civil de Puerto Rico de 2020.

22. **Negligencia Institucional**: Aquella en que incurre o se sospecha que incurre un operador de un establecimiento de cuidado a menores o sus empleados o contratistas, en cualquiera de sus modalidades, o de una institución pública o privada que ofrezca servicios de cuido durante un día de veinticuatro (24) horas o parte de este o que tenga bajo su control o custodia a un menor para su cuido, educación, tratamiento o detención, que cause daño o ponga en riesgo a un menor de sufrir daño a su salud e integridad física, mental 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.

23. **Orden de Protección**: Mandato expedido por escrito bajo el sello de un tribunal, en la cual se dictan las medidas a una persona denominada como parte peticionada, para que se abstenga de incurrir o llevar a cabo determinados actos o conductas que pueden resultar en maltrato intrafamiliar o institucional, negligencia, o negligencia institucional.

24. **Persona Autorizada a recoger al menor:** Aquella a quien la persona responsable del menor autorizó previamente para que pueda recoger al menor. Está registrada en una lista accesible para consulta rápida del personal del establecimiento de cuidado.

25. **Persona Dueña, Propietaria, Tenedor o Titular de la Licencia:** Persona, natural o jurídica, a quien el Departamento de la Familia expide una licencia para operar un establecimiento de cuidado, desarrollo y aprendizaje de menores, luego de haber cumplido con todos los requisitos establecidos en la Ley 173-2016, supra. Puede delegar y compartir con un administrador, director, proveedor o encargado, la responsabilidad de la dirección, operación, funcionamiento y servicios en el establecimiento de cuidado.

25. **Persona Jurídica**: Es una entidad reconocida por ley que tiene capacidad de ser sujeto de relaciones jurídicas, puede adquirir derechos y poseer bienes de todas clases, así como contraer obligaciones y ejercitar acciones civiles y criminales. La persona jurídica puede estar constituida por uno o varios individuos jurídicamente organizados, tales como: corporaciones, asociaciones, fundaciones de interés público reconocidas por ley y asociaciones de interés particular, sean civiles, mercantiles, industriales, a las que la ley le concede personalidad propia independiente de cada uno de los asociados. Toda persona jurídica debe estar registrada como tal en el Departamento de Estado.

26. **Persona Natural**: Todo ser humano con capacidad jurídica, que ejerce derechos y cumple obligaciones a título personal.

27. **Persona responsable del menor**: Toda persona que esté a cargo del menor, sea temporal o permanentemente, en una posición de confianza, autoridad, supervisión o control sobre el menor. Incluye al padre, madre, tutor, custodio, integrantes de la familia en el hogar del menor, es decir, personas que vivan o hayan vivido temporal o permanentemente en el hogar; personas temporalmente responsables del bienestar o la atención del menor o cualquier persona que haya asumido el control o la responsabilidad del menor, y que puede incluir a las personas que sean empleados y funcionarios de los programas, a los centros e instituciones que ofrezcan servicios de cuido, educación, tratamiento o detención a menores durante un período de veinticuatro (24) horas al día o parte de este.

28. **Peticionado:** Toda persona contra la cual se solicita una orden de protección.

29. **Peticionario**: Persona, natural o jurídica, que solicita a un tribunal que expida una orden de protección.

30. **Referido**: Informe para canalizar la atención de posibles situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional a menores. Se puede presentar verbal o escrita por una persona obligada a informar o por cualquier otra persona, a través de la Línea Directa para Situaciones de Maltrato a Menores o a la Policía de Puerto Rico, según corresponda, donde se narran situaciones en que se alega la sospecha o existencia del maltrato o negligencia.

31. **Registro Central**: Unidad de trabajo establecida en ADFAN para recopilar información y datos estadísticos sobre todos los referidos y casos de maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional.

32. **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**.**

33. **Sujeto del Informe**: Cualquier persona que sea referida bajo las disposiciones de la Ley Núm. 57-2023, supra, incluyendo a cualquier padre, madre, o cualquier persona responsable de un menor.

34. **Trabajador Socia**l: Persona que posee como mínimo, el grado de bachillerato con especialización en Trabajo Social de una universidad, colegio o institución de educación superior debidamente acreditada o certificada y una licencia para la práctica de la profesión de trabajador social, de conformidad con las leyes y reglamentación aplicable en Puerto Rico.

35. **Trata humana**: Aquella conducta que incurra en la captación, el transporte, el traslado, la acogida o la recepción de personas, recurriendo a la amenaza o al uso de la fuerza u otras formas de coacción, al rapto, al fraude, al engaño, al abuso de poder o de una situación de vulnerabilidad o a la concesión o recepción de pagos o beneficios para obtener el consentimiento de una persona que tenga autoridad sobre otra, con fines de explotación. Esa explotación incluirá, como mínimo, la explotación de la prostitución ajena u otras formas de explotación sexual, los trabajos o servicios forzados, la esclavitud o las prácticas análogas a la esclavitud, la servidumbre o la extracción de órganos, según definida en el inciso (u) de este Artículo. No se tomará en cuenta el consentimiento dado por la víctima de trata humana o de cualquier forma de explotación, según definida.

36. **Trauma**: Es el resultado de un evento, una serie de eventos o un conjunto de circunstancias que un individuo experimenta como física o emocionalmente dañino o

potencialmente mortal y que tiene efectos adversos duraderos en el funcionamiento del individuo y bienestar mental, físico, social, emocional o espiritual.

37. **Tutor**: Excepto donde se disponga lo contrario, se refiere a la tutela sobre los menores de edad, que el tribunal concede a tenor con la disposición final en los casos de prevención y maltrato de menores, conforme al Artículo 140(c) del Código Civil de Puerto Rico, Ley 55-2020, según enmendada.

38. **Violencia doméstica**: Significa el empleo de fuerza física o violencia psicológica, intimidación o persecución o violencia económica contra una persona por parte de su cónyuge, excónyuge, una persona con quien cohabita o haya cohabitado, con quien sostiene o haya sostenido una relación consensual o una persona con quien se haya procreado una hija o un hijo, independientemente del sexo, estado civil, orientación sexual, identidad de género o estatus migratorio de cualquiera de las personas involucradas en la relación, para causarle daño físico a su persona, sus bienes o a la persona de otro o al animal de compañía o mascota de la víctima, de los hijos o del victimario para causarle grave daño emocional.

VII. OBLIGACIÓN DE REPORTAR CASOS DE APARENTE MALTRATO O NEGLIGENCIA Y LÍNEAS DE CONTACTO PARA INFORMAR ESTAS SITUACIONES

1. De acuerdo con las disposiciones de la Ley Núm. 57-2023, supra, toda persona, ya sea natural o jurídica, que advenga en conocimiento o sea testigo de una situación o sospecha de maltrato o negligencia hacía un menor, incluidas las de carácter institucional, tiene la obligación de informar de manera inmediata al Departamento de la Familia o al Negociado de la Policía de Puerto Rico, sobre la situación. Para cumplir con esta obligación, deberá:

    a. **Reportar el incidente de aparente maltrato, negligencia o explotación sexual de menores.** Para ello, notificará a las siguientes líneas de contacto, según aplique:

        1. **Departamento de la Familia – Línea de Maltrato a Menores**

            - **Área Metro: (787) 749-1333**
            - **Isla (Libre de costo): 1-800-981-8333**

        2. **Sistema de Emergencias: 9-1-1**

            - En situaciones que representen peligro inmediato a la vida o seguridad del menor u otra persona afectada.

2. Cualquier material (película, fotografía, video, negativo o diapositiva) que muestren a un menor involucrado en un acto sexual deberá entregarse a la Policía de Puerto Rico.

3. La persona que reporta una situación de aparente maltrato o negligencia de menores no necesita autorización ni permiso para cumplir con su obligación de informar. Tampoco es responsable de realizar la investigación del asunto informado, la cual estará a cargo del área correspondiente en el Departamento. Su responsabilidad es reportar el incidente y tomar las medidas que estime necesarias en el mejor interés del menor para proteger su vida y seguridad.

4. Cualquier práctica, regla o norma institucional que limite la obligación de reportar a quien observe o tenga conocimiento de una situación de maltrato o negligencia debe ser reportada a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato.

5. Toda información proporcionada, así como la identidad de la persona que la reporta, se mantiene en estricta confidencialidad.

6. La información ofrecida de buena fe sobre situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional hacia menores no podrá ser utilizada en contra de la persona que la reporta en ninguna acción civil o criminal que pudiera ser promovida a consecuencia de dichos hechos.
7. No obstante, las protecciones que ofrece la Ley Núm. 57-2023, supra, no aplican a ninguna persona, funcionario o institución, ya sea pública o privada, que esté obligada a suministrar información y que:

    a. Voluntariamente y a sabiendas deje de cumplir dicha obligación;
    b. Omita realizar algún acto requerido por la referida Ley;
    c. A sabiendas impida que otra persona actuando en forma razonable lo haga;
    d. A sabiendas suministre información falsa o aconseje a otra persona para que lo haga.

VIII. SITUACIONES DE MALTRATO RELACIONADOS A INCIDENTES DE VIOLENCIA DOMÉSTICA

1. En las situaciones en las que coexisten el maltrato o negligencia hacia el menor con la violencia doméstica y la víctima no es causante del maltrato o negligencia, se requiere una intervención inmediata, coordinada y centrada para garantizar la protección y bienestar del menor. En estos casos, el Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), encargado(a) o trabajador social del establecimiento procederá conforme a lo siguiente:
    a. Activará este Protocolo cuando exista sospecha o conocimiento de que ha ocurrido un acto de violencia doméstica en presencia de un menor, lo cual, conforme a la Ley 54-1989, supra, se considera un factor agravante.
    b. Cuando el padre, madre o tutor presente en el centro una Orden de Protección emitida por el Tribunal, el administrador(a), Director(a), Proveedor(a), encargado(a) o trabajador social del establecimiento identificará en la Orden de Protección:
        i. las determinaciones del tribunal;
        ii. los remedios ordenados; y
        iii. el periodo de vigencia.
    c. Solicitará una fotografía de la persona contra quien se expide la orden de protección.
    d. Conforme a la información identificada en el inciso b, desarrollará medidas de seguridad específicas para proteger al menor, incluyendo, pero sin limitarse a: supervisar la entrada y la salida del menor al centro; documentar diariamente la persona que lo acompaña; cambiar horarios de entrega y recogido del menor; así como cualquier otra medida de seguridad necesaria.
    e. Notificará al personal las medidas de seguridad que se adoptarán.

IX. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR MALTRATO O NEGLIGENCIA INTRAFAMILIAR

Cuando se identifica que un menor es o se encuentra en riesgo de ser víctima de maltrato o negligencia intrafamiliar, la persona que identifica la situación deberá:

1. **<u>Informar:</u>**

    a. Informar y solicitar al Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), Encargado(a) o Trabajador Social del establecimiento, su apoyo y asesoría para evaluar la situación y realizar el referido a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato o al Negociado de la Policía.

        i. Esta acción no debe interpretarse como una solicitud de permiso o autorización para reportar la sospecha del incidente de maltrato.

b. Toda persona que, en el desempeño de sus funciones profesionales o laborales, advenga en conocimiento o sea testigo de una situación de maltrato o negligencia, tiene el deber de reportarla de inmediato sin requerir autorización ni aprobación previa.

c. Si en el establecimiento no existe recursos especializados o no están disponibles en ese momento, la persona con conocimiento de la situación de aparente maltrato o negligencia tiene la obligación de reportarlo de manera inmediata y tomar las medidas necesarias para proteger al menor.

2. **Tomar Medidas de Seguridad y Realizar Acciones Afirmativas hasta que el Departamento asuma la Custodia de Emergencia del Menor:**

   a. Cuando exista una situación que ponga en riesgo la seguridad del menor, se deben tomar medidas de seguridad, incluyendo, pero sin limitarse a:

      i. **Evaluación inmediata de la situación:** El Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), Encargado(a), Trabajador Social, o personal del establecimiento que identifica la situación, determinará de forma rápida y prudente la gravedad del riesgo para el menor.

      ii. **Retención temporal del menor:** Si la salida inmediata del menor con su padre, madre, tutor o persona autorizada a recogerlo pudiera poner en riesgo su seguridad o bienestar, el menor será retenido temporalmente en un lugar seguro, acompañado por personal que garantice su tranquilidad y bienestar emocional, hasta que el empleado del Departamento de la Familia llegue.

      iii. **Notificación a las autoridades competentes:** El Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), Encargado(a), Trabajador Social, o el empleado del establecimiento con conocimiento de la situación, **contactará al Sistema de Emergencias 9-1-1** cuando el padre, madre, tutor o persona autorizada a recoger al menor presente conductas violentas, ya sea contra el menor u otras personas, incluyendo conductas de aparente violencia doméstica; o se encuentre en condiciones no adecuadas como por ejemplo, bajo los efectos de alcohol o sustancias controladas.

      iv. **Proceso según indicaciones oficiales:** Se seguirán las instrucciones de las autoridades pertinentes para salvaguardar la seguridad y bienestar del menor.

3. **Realizar el Referido:**

   a. El Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), Encargado(a), Trabajador Social o personal del establecimiento con conocimiento de la situación, realizará el referido a la Línea Directa para situaciones de Maltrato conforme se establece en este Protocolo, en la Sección sobre **Obligación de Reportar Casos de Aparente Maltrato o Negligencia y Líneas de Contacto para Informar estas Situaciones**.

   b. La persona en la Línea de Maltrato llevará a cabo una entrevista estructurada a quien reporta la situación, haciendo una serie de preguntas sobre la situación e información y datos demográficos del menor y su familia, tales como: nombre completo del menor y el del padre, madre o tutor; dirección física del domicilio, entre otros. Además, requerirá información del establecimiento de cuidado, así como cualquier dato adicional que la situación requiera. (Véase ANEJO I - *Guía de Información – Referido a la Línea de Maltrato)*

i. No se espera que la persona tenga respuestas a todas las preguntas; sin embargo, la información proporcionada servirá para determinar la prioridad y urgencia con la que se iniciará la investigación.

c. Una vez completado el referido, se solicitará a la persona que lo atendió el nombre, el número asignado al referido para documentarlo en el Informe de Incidente Intrafamiliar. (Véase ANEJO II – Formulario de ACUDEN titulado: *Informe de Incidente sobre Aparente Maltrato o Negligencia Intrafamiliar).*

d. Si le indican que no procede el referido, solicitará el nombre de la persona que tomó la determinación, el nombre de la persona que atendió la llamada si es distinta y también lo documentará en el ANEJO II.

e. El Director(a), Administrador(a) Encargado(a) o Trabajador Social completará el Informe de Incidente (ANEJO II) y lo archivará como parte del expediente. De no estar disponible ninguno de ellos, la persona del establecimiento con conocimiento de la situación deberá cumplimentar el referido Informe.

X. PROCEDIMIENTO PARA REPORTAR MALTRATO O NEGLIGENCIA INSTITUCIONAL

Cuando se identifica que un menor es o se encuentra en riesgo de ser víctima de maltrato o negligencia institucional, la persona del establecimiento que identifica la situación será responsable de:

1. **Informar:**

a. Informar y solicitar al Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), Encargado(a) o Trabajador Social del establecimiento, su apoyo y asesoría para evaluar la situación y realizar el referido a la Línea de Contacto para Situaciones de Maltrato o al Negociado de la Policía.

i. Esta acción no debe interpretarse como una solicitud de permiso o autorización para reportar la sospecha del incidente de maltrato.

b. Toda persona que, en el desempeño de sus funciones profesionales o laborales, advenga en conocimiento o sea testigo de una situación de maltrato o negligencia, tiene el deber de reportarla de inmediato sin requerir autorización ni aprobación previa.

c. Si el Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), Encargado(a) o Trabajador Social del establecimiento están implicados en el alegado maltrato o negligencia institucional, la persona con conocimiento de la situación tiene la obligación de reportarlo de manera inmediata y tomar las medidas necesarias para proteger al menor.

d. En caso de que sea el padre, madre, tutor o persona autorizada a recoger al menor, quien identifique u observe la alegada situación de maltrato o negligencia institucional, procederá a notificar directamente a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, a los siguientes números:

Departamento de la Familia – Línea de Maltrato a Menores

- **Área Metro: (787) 749-1333**
- **Isla (Libre de costo): 1-800-981-8333**

Sistema de Emergencias: 9-1-1

- En situaciones que representen peligro inmediato a la vida o seguridad del menor u otra persona afectada.

2. **Tomar Medidas de Seguridad y Realizar Acciones Afirmativas hasta que el Departamento asuma la Custodia de Emergencia del Menor:**

   a. Cuando exista una situación que ponga en riesgo la seguridad del menor, se deberán tomar medidas de seguridad, incluyendo, pero sin limitarse a:

      i. **Evaluación inmediata de la situación**: El Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), Encargado(a), Trabajador Social o personal del establecimiento que identifica la situación, determinará de forma rápida y prudente la gravedad del riesgo para el menor.

      ii. **Retención temporal del menor:** Se tomarán las medidas necesarias para que el menor no tenga contacto con el alegado agresor(a), lo cual puede incluir reubicarlo fuera del área a un lugar seguro, acompañado por personal que garantice su tranquilidad y bienestar emocional, hasta que llegue el empleado del Departamento de la Familia.

      iii. **Notificación a las autoridades competentes:** El Director(a), Trabajador Social, o cualquier otro empleado del establecimiento, contactará al Sistema de Emergencias al 9-1-1 cuando se presenten conductas violentas, ya sea contra el menor u otras personas por el alegado agresor(a)

3. **Realizar el Referido:**

   a. El Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), Encargado(a) Trabajador Social o personal del establecimiento con conocimiento de la situación, realizará el referido a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, conforme se establece en este Protocolo en la Sección sobre **Obligación de Reportar Casos de Potencial Maltrato o Negligencia y Líneas de Contacto para Informar estas Situaciones**.

   b. La persona en la Línea de Maltrato llevará a cabo una entrevista estructurada a quien reporta la situación, haciendo una serie de preguntas sobre la situación e información y datos demográficos del menor y su familia, tales como: nombre completo del menor y el del padre, madre o tutor; dirección física del domicilio, entre otros. Además, requerirá información del establecimiento de cuidado, así como cualquier dato adicional que la situación requiera. (Véase ANEJO I)

      i. No se espera que la persona tenga respuestas a todas las preguntas. Sin embargo, la información proporcionada servirá para determinar la prioridad y urgencia con la que se iniciará la investigación

   c. La Ley 57-2023, supra, en su Artículo 9, dispone que solo el manejador del caso designado por el Departamento, ciertos empleados gubernamentales o un profesional de la salud que tenga al menor bajo tratamiento pueden asumir la custodia de emergencia de un menor, en determinadas circunstancias. Si la situación es de tal gravedad que entienden que el menor no debe salir del establecimiento, la persona que realizó la llamada solicitará al empleado del Departamento que está atendiendo el referido que le oriente e indique sobre las acciones para proteger al menor.

d. El Director, Administrador, Encargado, Trabajador Social o empleado(a) que haya realizado el referido, seguirá las instrucciones recibidas para proteger al menor hasta que llegue el personal del Departamento, o algún agente del orden público, ya sea policía estatal, municipal. Esto será por un periodo de tiempo razonable.

e. Si es necesario trasladar al menor a una facilidad médico- hospitalaria para que reciba asistencia médica por lesiones u otras situaciones a consecuencia del maltrato o negligencia, lo informará a la persona durante la llamada y procederá según las instrucciones recibidas. Una vez el menor esté bajo la atención de algún facultativo médico, este deberá asumir la custodia de emergencia del menor, conforme a lo que dispone el Artículo 9 de la Ley 57-2023, supra. La persona del establecimiento de cuidado que realizó el referido y llevó al menor al hospital, documentará tal acción en el Informe de Incidente sobre Aparente Maltrato o Negligencia.

f. Solicitará a la persona que lo atendió el nombre, el número asignado al referido para documentarlo en el *Informe de Incidente sobre Aparente Maltrato o Negligencia Institucional*. (Véase *ANEJO III*).

g. Si le indican que no procede el referido, solicitará el nombre de la persona que tomó la determinación, el nombre de la persona que atendió la llamada si es distinta y también lo documentará en el *ANEJO III*.

h. El Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), Encargado(a) o Trabajador Social del establecimiento completará el Informe de Incidente sobre Aparente Maltrato o Negligencia Institucional (Véase ANEJO III) y lo archivará como parte del expediente.

4. Acciones a Implementar con el Personal Implicado en el Incidente de Alegado Maltrato:

a. Si el Director(a), Administrador(a), Proveedor(a) o Encargado(a) del establecimiento fue la persona que alegadamente realizó el maltrato o la negligencia institucional, será responsabilidad del Trabajador Social o del personal con conocimiento de la situación, completar el Informe de Incidente sobre Aparente Maltrato o Negligencia Institucional.

b. Cuando el implicado en el incidente de alegado maltrato o negligencia institucional sea el Titular de la licencia, Director(a), Administrador(a), Proveedor(a) o Encargado(a) del establecimiento, no podrá continuar realizando sus funciones ni permanecer en las inmediaciones del lugar. Considerando la disposición de la Ley 173-2016, supra, sobre que esas funciones se realizarán a tiempo completo, se nombrará un sustituto, conforme a las disposiciones del Reglamento de Licenciamiento sobre este particular, en lo que se realiza y completa la investigación del referido. Si el establecimiento opera como entidad jurídica, el Presidente de su Junta de Directores asumirá la dirección de este, hasta que otra cosa disponga el Departamento.

c. Así también, todo empleado o personal del establecimiento implicado en el incidente, será separado de sus funciones habituales y se le asignarán otras bajo supervisión directa y no podrá tener ningún contacto con los menores, hasta que finalice la investigación del Departamento de la Familia, sujeto a las conclusiones del informe correspondiente.

d. Cambios en el personal, su supervisión y eventual restablecimiento al trabajo si fuera necesario, se realizarán conforme a las disposiciones en el reglamento de empleados(as) de cada establecimiento.

e. Será responsabilidad del establecimiento, asegurarse que, de necesitar reclutar personal adicional para cubrir el puesto del empleado separado de sus funciones por una investigación de maltrato institucional, el reclutamiento se realizará cumpliendo con todos los requisitos establecidos en la Ley 173-2016, supra, y la reglamentación aplicable. Particularmente, se asegurará de cumplir con las disposiciones sobre Preparación Académica, Proporción Menor-Adulto, entre otras disposiciones requeridas para mantener el cumplimiento con el licenciamiento otorgado.

f. Si el caso de aparente maltrato institucional ocurre en un Hogar Licenciado, se realizará una inspección por el personal correspondiente de la División de Licenciamiento, Salud y Seguridad. Considerando los hallazgos y recomendaciones de esa evaluación, el personal correspondiente de Nivel Central realizará una recomendación para proceder con la remoción de todos los menores en el lugar, hasta que ADFAN complete el referido de la investigación. Se procederá a notificar la situación y la medida provisional a todos los padres, madres o tutores.

g. Se notificará a todo el personal del establecimiento sobre las medidas de seguridad a tomarse en beneficio y protección del menor.

XI. NOTIFICACIONES DEL REFERIDO

1. Completado el Referido será obligación del Administrador(a), Director(a), Proveedor(a), Encargado(a) o Trabajador Social del establecimiento, notificar la situación de aparente maltrato según se indica a continuación:

   a. **Padre, Madre o Tutor Legal**: En todos los casos se notificará la situación de alegado maltrato o negligencia institucional. Cuando se trate de situaciones de maltrato o negligencia intrafamiliar, se notificará a la persona responsable del menor, según los registros del establecimiento, que no está involucrada con la situación. En ambas situaciones, se explicará la situación de maltrato o negligencia y se le ofrecerán los detalles junto con los datos del Referido.

      i. Se le ofrecerá información de la **Línea de Orientación y Apoyo Familiar (LOAF) del Departamento,** la cual está disponible para orientación y canalización de casos en situaciones de crisis familiar. Los números de contacto son: **(787) 977-8022 y 1-888-359-7777.**

   b. **ACUDEN y Centro de llamadas del Programa Child Care:** Tan pronto la situación esté bajo control, se notificará a la División de Licenciamiento, Salud y Seguridad y a la Línea telefónica establecida para la notificación de incidentes o querellas de maltrato a menores en los establecimientos licenciados por ACUDEN. **Centro de Llamadas del Programa Child Care**: **787-721-1445.**

   c. **Sujeto del Informe**: La persona de quien se haga un referido conforme a este Protocolo, y en virtud de la Ley 57-2023, supra, tendrá derecho a solicitar por escrito al Departamento, copia de la información que conste en el Registro Central que se refiera a su caso. Se le proveerá información, siempre que ello no contravenga el mejor interés del menor, y tomando las medidas necesarias para proteger la confidencialidad de la persona que de buena fe informó el referido o que cooperó durante la investigación de este. Si la solicitud de información se deniega, se le advertirá su derecho a recurrir al Tribunal de Primera Instancia a partir de la notificación de la determinación. El tribunal tendrá quince (15) días para atender y resolver el recurso presentado.

XII. OBLIGACIONES Y RESPONSABILIDADES DE LOS EMPLEADOS DE ACUDEN

A. Todo empleado de ACUDEN cumplirá con las responsabilidades establecidas en este Protocolo, conforme a las funciones y deberes del puesto que ocupa, particularmente aquellos encargados de realizar visitas e inspecciones como parte del monitoreo y supervisión de los establecimientos de cuidado de menores.

B. Si durante una inspección se identifica que un menor es o se encuentra en riesgo de ser víctima de maltrato o negligencia, intrafamiliar o institucional, procederá de inmediato a realizar lo siguiente:

1. **Informar**: Se comunicará con su supervisor inmediato para indicar la situación identificada y que comenzará la aplicación del Protocolo de Maltrato. Esta acción no debe interpretarse como una solicitud de permiso o autorización para continuar el proceso y reportar la sospecha o incidente de maltrato.

2. **Proteger al Menor**: El empleado tomará las medidas necesarias para proteger al menor, incluyendo evitar que tenga contacto con la persona implicada en el alegado maltrato o negligencia. Si la situación lo amerita, deberá comunicarse de inmediato con la Policía o el Sistema de Emergencias 911, según corresponda.

3. **Completar la Inspección**: A los fines de garantizar que se recopile la información necesaria para validar la situación identificada, si el menor no está en riesgo inmediato, o una vez el personal correspondiente del Departamento se haga cargo de la situación, el empleado procederá a revisar toda la documentación pertinente para identificar el cumplimiento del establecimiento con los aspectos requeridos para prevenir el maltrato. Sin que se entienda como una limitación, revisará lo siguiente:

    a. El expediente de la persona implicada en el maltrato para validar si tiene vigente la Certificación Negativa de Antecedentes de Maltrato y Verificación de Antecedentes Criminales (Ley 300).

    b. Reglamento y/o Protocolo vigentes estableciendo la responsabilidad del personal en la prevención de maltrato a menores y el deber de informar cualquier situación relacionada a este tema conforme a la legislación vigente.

    c. Evidencia de que el titular de la licencia o persona principal en el Hogar exento tomó una orientación sobre maltrato institucional en la Oficina de Maltrato Institucional (Artículo 2.08 de Ley 173-2016, supra).

    d. Evidencia de capacitaciones tomadas por todo el personal y la persona implicada, sobre el tema de prevención de maltrato.

    e. Entre otros documentos o entrevistas al personal que estime pertinente.

    f. Documentará la información recopilada en la Planilla de Inspección y realizará las anotaciones necesarias. En caso de identificar algún incumplimiento del establecimiento respecto a este Protocolo y las disposiciones legales correspondientes, clasificará el nivel de riesgo

correspondiente y procederá de conformidad.

4. **Realizar el referido**: Se comunicará a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato.

   Departamento de la Familia (ADFAN) – Línea de Maltrato a Menores

   - **Área Metro: (787) 749-1333**
   - **Isla (Libre de costo): 1-800-981-8333**

5. De la situación surgir en una inspección a un hogar licenciado procederá según lo dispuesto en el Artículo X, inciso 4(f) de este Protocolo, sobre evaluación para remover menores en un Hogar Licenciado.

C. En las inspecciones a los hogares, licenciados y exentos, se asegurará de que el proveedor conoce los aspectos pertinentes sobre prevención de maltrato a menores y lo orientará para aclarar cualquier pregunta sobre el particular. Podrá entregarle folletos o material impreso sobre el tema que tenga disponible. Lo anterior se documentará en la Planilla de Inspección.

XIII. RÓTULOS

Cada establecimiento cumplirá con colocar rótulos a ser exhibidos en un lugar prominente. El contenido será establecido dentro del Protocolo Uniforme para Manejar Situaciones de Maltrato de Menores del Departamento de la Familia.

XIV. EDUCACIÓN CONTINUA

1. Los establecimientos de cuidado deben cumplir con la capacitación correspondiente de su personal, conforme requerido por la Ley Núm. 176-2016, supra y la Ley Núm. 57-2023, supra.

2. Además de los requisitos para otorgar la licencia y/o el certificado de cumplimiento bajo el Programa Child Care, cuando aplique, cubrirán aspectos de prevención, identificación de señales de maltrato, investigación, evaluación y manejo de estas situaciones, así como de trata humana, entre otros. El personal deberá conocer los procedimientos establecidos en este Protocolo y las disposiciones de la Ley 57-2023 aplicables.

3. Se establecerá, como parte de la educación continua del personal de los establecimientos de cuidado, adiestramientos e iniciativas dirigidas a promover los derechos de la niñez y la prevención del maltrato de menores.

XV. EXPEDIENTE

Toda información relacionada con un referido de maltrato se considera **confidencial** y debe guardarse en un expediente individual. Se adoptarán todas las medidas necesarias para protegerla, incluidas las siguientes:

1. Cada expediente deberá tener:

   a. Copia del referido, clasificado como confidencial

   b. Informe de Incidente y los Anejos, según apliquen.

   c. Cualquier documentación complementaria para validar el maltrato, tales como

fotos de lesiones, ropa u otros objetos pertinentes identificados como parte de advertir la situación.

d. Orden de protección, si aplica.

2. El expediente estará ubicado en un archivo bajo llave, en la oficina principal del establecimiento.

3. Solo tendrán acceso al expediente los empleados del Departamento de la Familia y ACUDEN, en el ejercicio de sus funciones oficiales y como parte del proceso de investigación. Cualquier otra persona deberá solicitar y obtener una orden judicial a esos efectos.

4. No se expedirán copias del expediente a menos que un Tribunal así lo ordene.

5. Se seguirán los procedimientos de confidencialidad establecidos en la Ley Núm. 57-2023 y este protocolo.

XVI.ANEJOS

I. GUÍA DE INFORMACIÓN REFERIDO A LA LÍNEA DIRECTA PARA SITUACIONES DE MALTRATO
II. INFORME DE INCIDENTE SOBRE APARENTE MALTRATO O NEGLIGENCIA INTRAFAMILIAR
III. INFORME DE INCIDENTE SOBRE APARENTE MALTRATO O NEGLIGENCIA INSTITUCIONAL

XVII.VIGENCIA

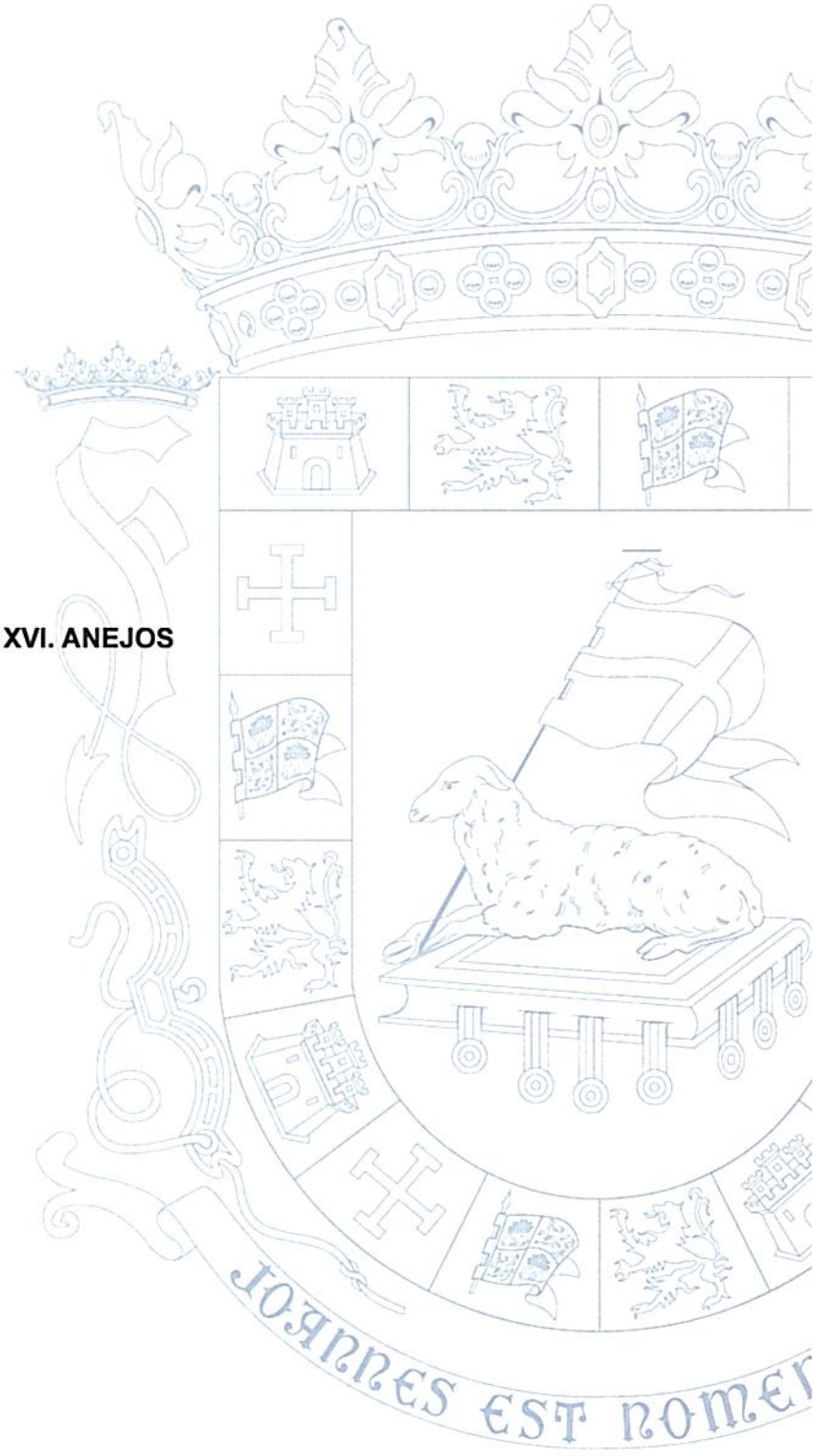
Este Protocolo entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.

En San Juan, Puerto Rico a 10 de agosto de 2026.

Amy D. Vega Ojeda

Lcda. Amy D. Vega Ojeda
Administradora
ACUDEN

XVI. ANEJOS



ANEJO I

GUÍA DE INFORMACIÓN
REFERIDO A LA LÍNEA DIRECTA PARA SITUACIONES DE MALTRATO

En la llamada del referido, el personal de la Línea de Maltrato recopilará la información mediante preguntas dirigidas. No se espera que se tengan todas las contestaciones; sin embargo, mientras mayor sea la información provista, más precisa podrá ser la evaluación del referido y la protección del menor.

A. REFERIDOS DE MALTRATO INTRAFAMILIAR

1. **Composición familiar** - Información y datos demográficos generales de los miembros de la familia: nombres, apellidos, apodos, descripción física, edad, sexo, impedimentos físicos o mentales, marcas particulares (tatuajes, lunares, perforaciones) y datos del menor relacionados con su escuela o centro de cuido (nombre, grado o grupo).
2. **Información de contacto y dirección** - Dirección residencial y números de teléfono o celular.
3. **Alegación** - Descripción específica del alegado maltrato o negligencia, incluyendo fecha y hora aproximada del incidente, lugar donde ocurrió, nombre o descripción del alegado maltratante, posibles testigos, cómo se obtuvo la información.
4. **Funcionamiento de la familia**
   a. Magnitud del maltrato - Tipo de maltrato (físico, emocional, abuso sexual, negligencia educativa/medica/emocional); severidad del maltrato o negligencia; síntomas físicos y emocionales del maltrato; historial del maltrato; descripción especifica de eventos o del evento de maltrato; identificación de quien es el maltratante y quien es el menor víctima).
   b. Circunstancias relacionadas - Duración del problema, posibles causas, factores contribuyentes, explicaciones del padre, madre o tutor y otros factores presentes en el hogar (uso de drogas o sustancias controladas, disturbios emocionales, entre otros).
   c. Funcionamiento del menor - Estado emocional, humor y temperamento, funcionamiento intelectual, cognitivo; destrezas de comunicación y sociales; expresiones emocionales y sentimientos;
   d. conducta; relaciones con pares; aprovechamiento escolar; independencia; destrezas motoras; salud mental o física.

B. REFERIDOS DE MALTRATO INSTITUCIONAL

1. **Información del menor** – Nombre, fecha de nacimiento, edad, lugar donde se encuentra al momento del referido, su condición física, emocional o mental.
2. **Alegación** - Descripción específica del maltrato o negligencia institucional, incluyendo fecha y hora aproximada, lugar donde ocurrió (dentro o fuera de la institución), nombre o descripción del alegado agresor(a), testigos y preocupación inmediata del informante.
3. **Información del establecimiento** - Tipo de establecimiento, hogar o centro, entidad u organización responsable de su operación y cualquier otra información relevante sobre su funcionamiento.

ANEJO II

FORMULARIO:

INFORME DE INCIDENTE SOBRE APARENTE MALTRATO O NEGLIGENCIA INTRAFAMILIAR

fecha de hoy: _____
día/ mes / año

I. Información del Menor

Nombre del menor:_____ Sexo: _____

Fecha nacimiento_____ Edad: _____

Nombre de la madre:_____ Teléfono: _____

Nombre del padre:_____ Teléfono: _____

Dirección residencial:

_____

_____

Con quien vive el menor:

_____

II. Información del Establecimiento y Personal

Nombre: _____

Nombre del Director(a): _____

Dirección:_____

Teléfono:_____ correo electrónico: _____

Nombre de la persona que informa la situación:

_____

Ocupación o Posición:

_____

III. Información del Incidente

Fecha de incidente: _____ Hora del incidente: _____

Lugar del incidente: _____

Nombre del presunto agresor(a) _____

Relación del presunto agresor(a) con el menor:

_____

IV.Observaciones, Expresiones y Evaluación

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

   Sí _____ No_____

   Si su respuesta es afirmativa, describa las lesiones observadas y localización.

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

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

   Sí _____ No_____

   Si su respuesta es afirmativa, indique la hora, lugar, personas presentes, detalle lo que el menor verbalizó, observaciones del menor o cualquier otra información.

   _____

   _____

   _____

   _____

3. ¿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 y/o abuso sexual?

   Sí _____ No_____

   Si su respuesta es afirmativa, indique la hora, lugar, personas presentes, detalle lo que el menor verbalizó, observaciones del menor o cualquier otra información.

   _____

   _____

_____

_____

_____

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

Sí _____ No _____

Si su respuesta es afirmativa, explique:

_____

_____

_____

_____

V. Evidencia y Acciones Tomadas

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

Sí _____ No _____

Si su respuesta es afirmativa, explique:

_____

_____

_____

_____

2. ¿Se tomaron medidas de seguridad?

Sí _____ No _____

Si su respuesta es afirmativa, describa las medidas de seguridad adoptadas:

_____

_____

_____

_____

_____

VI.Referido a la Línea de Maltrato

1. ¿Se realizó la llamada a la Línea de maltrato?

   Sí _____ No _____

2. ¿Quién realizó la llamada a la Línea de Maltrato?

   _____

3. Nombre del Tele comunicador que atendió la llamada:

   _____

4. Se tomó el referido:

   Sí _____ Número de Referido: _____

   No _____ Explique los motivos:_____

   _____

   _____

   _____

   _____

5. ¿Recibió alguna instrucción al momento de realizar el referido?

   Sí _____ No _____

   Si su respuesta es afirmativa, especifique las instrucciones recibidas:

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

VII. Relato del Incidente

Describa de forma cronológica de lo ocurrido. Incluya hora, lugar, personas presentes, verbalizaciones, observaciones físicas del menor, acciones tomadas, medidas de seguridad, comunicación al padre, madre o tutor y cualquier otra información que considere importante.

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

_____

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: _____

ANEJO III

INFORME DE INCIDENTE SOBRE APARENTE MALTRATO O NEGLIGENCIA INSTITUCIONAL

Fecha de hoy: _____
día/ mes / año

I. Información del Menor

Nombre del menor:_____ Sexo: _____

Fecha nacimiento_____ Edad: _____

Nombre de la madre:_____ Teléfono: _____

Nombre del padre:_____ Teléfono: _____

Dirección residencial:

_____

Con quien vive el menor:

_____

II. Información del Establecimiento y Personal

Nombre:_____

Nombre del Director(a):_____

Dirección:_____

Teléfono:_____ Correo electrónico:_____

Nombre de la persona que informa la situación:

_____

Ocupación o Posición:

_____

III. Información del Incidente

Fecha de incidente: _____ Hora: _____

Lugar del incidente: _____

Nombre del presunto agresor(a)

_____

IV. Observaciones, Expresiones y Evaluación

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

   Sí _____ No_____

   Si su respuesta es afirmativa, describa las lesiones observadas y localización.

   _____

   _____

   _____

   _____

   _____

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

   Sí _____ No_____

   Si su respuesta es afirmativa, indique la hora, lugar, personas presentes, detalle lo que el menor verbalizó, observaciones del menor o cualquier otra información.

   _____

   _____

   _____

   _____

3. ¿El menor realizó alguna expresión sobre alguna situación que ocurra o haya ocurrido por la que se sospeche que puede existir, maltrato o negligencia institucional?

   Sí _____ No_____

   Si su respuesta es afirmativa, indique la hora, lugar, personas presentes, detalle lo que el menor verbalizó, observaciones del menor o cualquier otra información.

   _____

   _____

_____

_____

_____

V. Evidencia y Acciones Tomadas

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

   Sí _____ No _____

   Si su respuesta es afirmativa, explique:

   _____

   _____

   _____

   _____

2. ¿Se tomaron medidas de seguridad?

   Sí _____ No _____

   Si su respuesta es afirmativa, describa las medidas de seguridad adoptadas:

   _____

   _____

   _____

   _____

VI.Referido a la Línea de Maltrato

1. ¿Se realizó la llamada a la Línea de maltrato?

   Sí _____ No _____

2. ¿Quién realizó la llamada a la Línea de Maltrato?

   _____

3. Nombre del Tele comunicador que atendió la llamada:

   _____

4. Se tomó el referido:

Sí _____ Número de Referido: _____

No _____ Explique los motivos: _____

_____

_____

_____

_____

5. ¿Recibió alguna instrucción al momento de realizar el referido?

Sí _____ No _____

Si su respuesta es afirmativa, especifique las instrucciones recibidas:

_____

_____

_____

_____

VII. Relato del Incidente

Describa de forma cronológica de lo ocurrido. Incluya hora, lugar, personas presentes, verbalizaciones, observaciones físicas del menor, acciones tomadas, medidas de seguridad, comunicación al padre, madre o tutor y cualquier otra información que considere importante.

Nombre: _____

Firma: _____

Fecha: _____