



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
**DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA**  
ADFAN • ADSEF • ASUME • ACUDEN  
SECRETARIADO

**PROTOCOLO INTEGRADO  
PARA LA COORDINACIÓN DE SERVICIOS EN  
SITUACIONES DE MALTRATO A MENORES  
SEGÚN LA LEY 177 PARA EL  
BIENESTAR Y LA PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA NIÑEZ**

**ENERO 2008**

<b>TABLA DE CONTENIDO</b>		<b>PÁGINA</b>
I.	Preámbulo	3
II.	Propósito	4
III.	Base Legal	6
IV.	Política Pública	6
V.	Definiciones	7
VI.	Obligación de Informar	12
VII.	Junta de Coordinación Multisectorial	15
VIII.	Facultades y Responsabilidades del Departamento de la Familia	16
IX.	Responsabilidades y Coordinación con otras Agencias	23
	- Departamento de Educación	24
	- Departamento de Salud	28
	- Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	30
	- Departamento de la Vivienda	32
	- Policía de Puerto Rico	35
	- Administración de Corrección	36
	- Administración de Instituciones Juveniles	38
X.	Departamento de Justicia	41
XI.	Oficina de la Administración de Tribunales	42
XII.	Municipios y Organizaciones No Gubernamentales	43
XIII.	Maltrato Institucional y Negligencia Institucional	43
XIV.	Custodia de Emergencia	47
XV.	Confidencialidad	48
XVI.	Aplicabilidad	48
XVII.	Separabilidad	48
XVIII.	Enmiendas	49
XIX.	Vigencia	49
XX.	Anejos	50
	• Formulario FN-94 para el Informe sobre Situación Referida al Departamento de la Familia.	51
	• Guías para el Manejo de Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Doméstica en Salas de Emergencia y Centros de Salud.	52
	• Guías para el Manejo de Víctimas/ Sobrevivientes de Agresión Sexual en Salas de Emergencias y Centros de Salud.	57
	• Miembros del Comité de Integración de Servicios de Protección a Menores.	63

## **I. Preámbulo**

La idea de desarrollar un Protocolo Integrado para la Coordinación de Servicios en Situaciones de Maltrato a Menores según la Ley 177 para el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez, según enmendada, surge de la necesidad de que se logre una coordinación efectiva y eficiente entre las agencias, para agilizar la intervención, procedimientos y servicios dirigidos a los y las menores víctimas de maltrato y negligencia.

La Organización Mundial de la Salud define a la violencia como el uso deliberado de la fuerza física o el poder, ya sea en grado de amenaza o efectivo, contra uno mismo(a), otra persona o un grupo o comunidad, que cause o tenga muchas probabilidades de causar lesiones, muerte, daños psicológicos, trastornos del desarrollo o privaciones. Una de sus manifestaciones es de carácter interpersonal, en la cual está cobijado el maltrato hacia menores. Su tipología abarca maltrato físico y emocional, abuso sexual, negligencia y explotación; que originen un daño real o potencial para la salud del niño/a, su supervivencia, desarrollo o dignidad en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder.

Este Protocolo Integrado parte desde una perspectiva sistémica ecológica que incluye todos los factores –individuales, familiares, relacionales, comunitarios y socio-culturales- que inciden en el maltrato a menores y en la gran complejidad de este problema social. Esta perspectiva sugiere que la infancia y la adolescencia deben ser comprendidas y atendidas en su condición de persona integral, con sus necesidades, derechos y aspiraciones. Por ende, el problema de maltrato a menores no puede atenderse de una manera fragmentada sino que es necesario atenderse de una manera integral. Así mismo, la perspectiva eco-sistémica sugiere la necesidad de destacar en el proceso de integración de servicios la etapa de prevención que consiste en evitar la ocurrencia del maltrato y la etapa de intervención que consiste en tomar acciones protectoras una vez ha ocurrido la situación de maltrato. Es por eso importante reconocer que el problema de la violencia intrafamiliar es multi-factorial y multi-causal donde interactúan diversas variables individuales, interpersonales, emocionales, culturales, sociales, políticas y económicas.

Desde el abordaje de construccionismo social se hace énfasis al asunto de que la violencia intrafamiliar es un problema que afecta a todos y a todas en la sociedad por lo que se requiere que todos y todas asumamos la responsabilidad. Partiendo desde la propia familia, incluyendo a la comunidad en la cual la familia reside e incorporando la obligación de las agencias gubernamentales y no gubernamentales de proteger a nuestros niños, niñas y sus familias. Más aún, la literatura y estudios empíricos sobre la importancia de la corresponsabilidad e integración de servicios, enfatizan los beneficios de la coordinación inter-agencial y multisectorial en la evaluación de necesidades y en la prestación de servicios de protección a menores. Específicamente se ha encontrado que una buena coordinación en el sistema de protección a menores puede redundar en el uso eficiente de recursos, en una mejor calidad de servicios evitando la duplicación de los mismos, en la minimización de dificultades para ofrecer servicios en un tiempo razonable, y en la prestación de servicios innovadores, integrales y efectivos, entre otros.

La Ley para el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez, conocida como la Ley 177, obliga al Departamento de la Familia a promover el bienestar y la protección integral de la niñez mediante programas de prevención de maltrato a menores y mediante servicios de apoyo y empoderamiento a los/as menores y sus familias. Esta misma Ley establece como obligación para todas las agencias públicas y privadas la corresponsabilidad para ofrecer servicios de prevención y para atender situaciones de maltrato a menores.

Bajo este concepto de responsabilidad compartida las agencias públicas y privadas deberán atender en etapas tempranas y en forma pro-activa y prioritaria las situaciones que vienen a su conocimiento, para prevenir no sólo el maltrato a menores sino cualquier otra conducta que ponga en riesgo la seguridad y bienestar de un/a menor. Situaciones de crisis como pérdidas de personas significativas por muerte o separación, así como otras circunstancias del entorno familiar o comunitario que afecte la estabilidad física, mental y/o emocional de un/a menor deberán ser prontamente identificadas e intervenidas. Es en esta etapa temprana, cuando la orientación y el referido a los servicios necesarios, puede hacer la diferencia en la vida de los/as menores intervenidos/as. Por lo que, es importante destacar que tanto los esfuerzos dirigidos a la prevención como a la atención del maltrato a menores requerirán un concierto de voluntades y acciones encaminadas a lograr una convivencia y crianza que promueva los valores de amor, respeto, responsabilidad y paz

Este Protocolo Integrado es el resultado del trabajo del Comité de Integración de Servicios de Protección a Menores, un comité externo del Departamento de la Familia el cual fue compuesto por trabajadores/as sociales con vasta experiencia en el área de sistemas de protección a menores (En el Anejo se incluye la lista de los/as integrantes del Comité). Para la elaboración de este Protocolo se incluyeron los trabajos de un año de consultas, de investigación, y de diálogo con un gran número de profesionales y colaboradores de la Academia, de diversas agencias gubernamentales y organizaciones no gubernamentales, y de base comunitaria que aportaron sus conocimientos y experiencias con respecto a la atención y el manejo de situaciones de maltrato a menores. Además, se utilizaron diferentes documentos, entre los cuales está la Ley para el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez, Ley 177 del 1ro de agosto del 2003, según enmendada; la Guía para la Preparación de Protocolos para el Manejo de Situaciones de Maltrato a Menores, preparada por la Junta de Coordinación Multisectorial en diciembre 2004; diferentes protocolos y documentos de las agencias concernidas en la Ley 177; y las recomendaciones hechas por el Comité de Integración de Servicios de Protección a Menores.

Se espera que este Protocolo Integrado redunde en el diálogo, voluntades y acciones de todas las personas solidarias con los esfuerzos de prevención y protección en beneficio del bienestar de nuestra niñez y adolescencia.

## **II. Propósito**

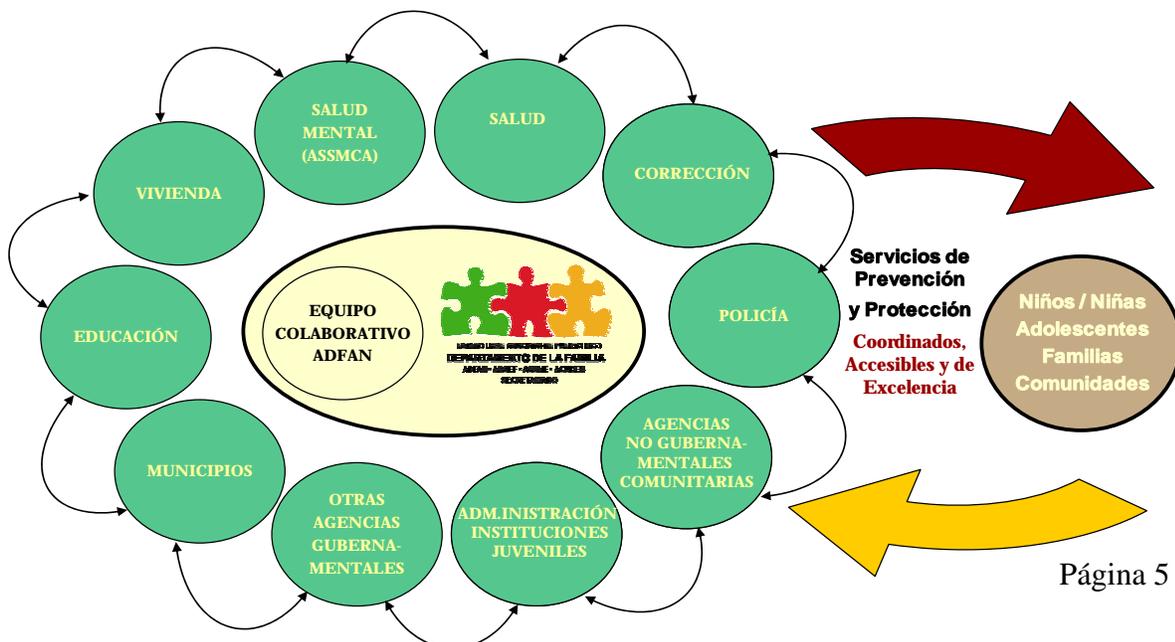
El Protocolo Integrado para la Coordinación de Servicios en Situaciones de Maltrato a Menores se estableció con el propósito de servir de guía para atender y manejar los casos de maltrato y negligencia de una manera uniforme, integrada y coordinada con el fin de garantizar servicios ágiles y de calidad. Se espera que este Protocolo Integrado sea usado por los/as

funcionarios/as de las agencias concernidas en la Ley 177, Departamento de la Familia, Departamento de Educación, Departamento de Salud, Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción, el Departamento de Vivienda, Policía de Puerto Rico, Departamento de Corrección, y la Administración de Instituciones Juveniles. Así como también, por los/as funcionarios/as del Departamento de Justicia y la Oficina de Administración de Tribunales y las organizaciones no gubernamentales de base comunitaria que prestan servicios de protección.

Este Protocolo Integrado constituye un instrumento de trabajo y apoyo para todo y toda funcionario/a que debe cumplir con lo dispuesto y ordenado por la Ley 177 con el fin de que se garantice la seguridad, el bienestar y la protección de la niñez. Cabe destacar que en este Protocolo se incluyen las facultades y responsabilidades del Departamento de la Familia así como las responsabilidades y coordinación con otras agencias para atender y manejar situaciones de maltrato a menores. También, se incluye una sección sobre el procedimiento para atender situaciones de maltrato institucional y negligencia institucional con el fin de agilizar los trámites de referido y garantizar mayor eficiencia en la atención de estas situaciones.

Además, en este Protocolo Integrado se enfatiza que la coordinación de esfuerzos interagenciales y multisectoriales es crucial para atender los múltiples factores - individuales, interpersonales, emocionales, culturales, sociales, políticas y económicas- que incurren en el maltrato a menores y en la complejidad de este problema. Por lo tanto, es necesario promover esfuerzos que vayan encaminados a potenciar los recursos ya existentes, a transformar las debilidades y a lograr el bienestar y la protección manteniendo el mayor respeto por la integridad del/la menor, la de su familia y su comunidad de apoyo. Es necesario planificar, implantar y evaluar programas y servicios ágiles y efectivos que promuevan la participación de las comunidades en la solución de sus problemas. Considerando la autonomía de las agencias, este Protocolo espera servir de guía para propiciar el desarrollo de esfuerzos colaborativos hacia objetivos comunes en el cumplimiento de la política pública que requiere que asumamos la corresponsabilidad en la prevención y en la atención del problema de maltrato a menores.

## INTEGRACIÓN DE SERVICIOS DE PROTECCIÓN A MENORES



Para que este Protocolo Integrado pueda cumplir su cometido, es vital que cada funcionario/a tenga el compromiso y el entusiasmo para aceptar el reto de trabajar colectivamente con sensibilidad y dedicación en lograr la integración y la coordinación interagencial y multisectorial de todos los servicios de protección para la niñez de Puerto Rico.

### **III. Base Legal**

La Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico dispone que la dignidad del ser humano es inviolable. Así mismo, la Ley 338 de 31 de diciembre de 1998, conocida como la Carta de Derechos de los Niños, reconoce la responsabilidad del Estado de propiciar el máximo desarrollo social y emocional de los niños y niñas puertorriqueñas. El 1 de agosto de 2003, se aprobó la Ley para el Bienestar y Protección Integral de la Niñez con el fin de establecer una política pública para la protección de los y las menores basada en promover su desarrollo integral, facilitar la coordinación interagencial y multisectorial, entre otros asuntos.

Este Protocolo Integrado para la Coordinación de Servicios en Situaciones de Maltrato a Menores se adopta y se promulga de acuerdo con las disposiciones de la Ley Número 177 o Ley 177 para el Bienestar y Protección Integral de la Niñez del 1 de agosto de 2003, según enmendada.

### **IV. Política Pública**

La política pública vigente del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, enunciada en el Artículo 3 de la Ley 177 para el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez, según enmendada, establece que el Estado en el ejercicio de su poder de *parens patrie*, tiene la obligación de velar por la seguridad, el mejor interés y bienestar de su infancia y la adolescencia y que en el deber de asegurar ese bienestar, deben proveerse oportunidades y esfuerzos razonables que permitan conservar los vínculos familiares y comunitarios cuando ello no les perjudique. Cuando existe riesgo a ese bienestar y en su lugar, la violencia constituye un modo de relacionarse, el estado debe intervenir en asuntos privados de la familia.

Con la aprobación de la Ley 177, antes citada, se afirma que el complejo problema de maltrato a menores tiene que atenderse desde una perspectiva centrada en el bienestar y la protección integral de la niñez. Se reconoce que la infancia y la adolescencia debe desarrollarse, ser comprendida, atendida y protegida en su condición de persona integral, con sus necesidades, derechos y aspiraciones, en su entorno familiar y comunitario. Por lo que se asume la corresponsabilidad social ante los retos que presenta la violencia y sus efectos en las familias, mediante la concertación de esfuerzos privados, comunitarios, familiares y gubernamentales, y con énfasis en el apoyo y fortalecimiento de las familias, en la prevención de la violencia y en la promoción de valores de paz para la convivencia y la crianza.

Este Protocolo Integrado propone un marco conceptual y práctico de esta política pública de corresponsabilidad social, donde el funcionario/a público y el personal del sector no gubernamental participan en la planificación y provisión de servicios de protección a menores en

forma inter-intra-y trans-disciplinaria para garantizar el bienestar y la protección de todos y todas los/as menores en Puerto Rico.

## V. Definiciones

A los efectos de la Ley 177, Artículo 2, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se expresa:

- a) “Abandono” significa la dejadez o descuido voluntario de las responsabilidades que tiene el padre, la madre o persona responsable del/a menor, tomando en consideración su edad y la necesidad de cuidado por un adulto. La intención de abandonar puede ser evidenciada, sin que se entienda como una limitación, por:
  - 1) ausencia de comunicación con el/la menor por un período por lo menos tres (3) meses;
  - 2) ausencia de participación en cualquier plan o programa diseñado por reunir al padre, madre o persona responsable del bienestar del/la menor con éste;
  - 3) no responder a notificación de vistas de protección al menor; o
  - 4) cuando el/la 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/a menor no reclama al mismo dentro de los treinta (30) días siguientes de haber sido hallado.
- b) “Abuso Sexual” significa incurrir en conducta sexual en presencia de un/a menor y/o que se utilice a un/a menor, voluntaria o involuntariamente, para ejecutar conducta sexual dirigida a satisfacer la lascivia o cualquier acto que, de procesarse por la vía criminal, constituiría delito de violación, sodomía, actos lascivos o impúdicos, incesto, exposiciones deshonestas, proposiciones obscenas; envío, transportación, venta, distribución, publicación, exhibición o posesión de material obsceno y espectáculos obscenos según tipificados en la Ley Núm. 115 de 22 de julio de 1974, según enmendada, conocida como Código Penal del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- c) “Casos de Protección” significa aquellas situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional a menores, según estos términos están definidos en esta Ley, fundamentadas por una investigación.
- d) “Conducta obscena” significa cualquier actividad física del cuerpo humano, bien sea llevada a cabo solo/a o con otras personas, incluyendo pero sin limitarse a cantar, hablar, bailar, actuar, similar, o hacer pantomimas, la cual considerada en su totalidad por la persona promedio, y según los patrones comunitarios contemporáneos, apele al interés

lascivo, o sea, interés morboso en la desnudez, sexualidad o funciones fisiológicas y represente o describa en una forma patentemente ofensiva conducta sexual, y carece de un serio valor literario, artístico, político, religioso, científico o educativo.

- e) “Custodia de Emergencia” significa aquella que se ejerce por otro que no sea el padre o la madre, cuando la situación en que se encuentre un/a 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.
- f) “Custodia” significa, además de la que tiene el padre y la madre en virtud del ejercicio de la patria potestad, la otorgada por un Tribunal competente.
- g) “Custodia Provisional” significa aquella que otorga un Juez en una acción de privación de custodia o al ser expedida una orden de protección contra el padre, la madre o persona responsable del/a menor, por un tiempo definido, sujeta a revisión, hasta la conclusión de los procedimientos.
- h) “Custodia física” significa tener bajo su cuidado y amparo a un/a menor sin que ello implique el ejercicio de derechos y obligaciones inherentes a la patria potestad.
- i) “Daño Físico” significa 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.
- j) “Daño Mental o Emocional” significa el menoscabo de la capacidad intelectual o emocional del/a menor dentro de lo considerado normal para su edad y en su medio cultural. Además, se presumirá, sujeto a prueba en contrario, que existe daño emocional cuando hay evidencia de que el/la menor manifiesta en forma recurrente o exhibe conductas tales como: miedo, conducta agresiva hacia él/ella u otras personas, sentimientos de desamparo o desesperanza, de frustración y fracaso, ansiedad, sentimientos de inseguridad, aislamiento, conducta regresiva o propia de un niño o niña de menor edad u otra conducta similar.
- k) “Departamento” significa el Departamento de la Familia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- l) “Desvío” significa un programa para reeducación o readiestramiento a primeros transgresores/as u ofensores/as convictos/as por el delito de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.
- m) “Emergencia” significa cualquier situación en que se encuentre un/a 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.

- n) “Esfuerzos Razonables” significa todas aquellas actividades y servicios que se ofrecen al padre, a la madre o persona responsable de un/a menor y a los/as propios/as menores dentro y fuera del hogar, en coordinación con entidades públicas y privadas, para garantizar su seguridad y bienestar. Estos esfuerzos van dirigidos a proteger al menor, a proteger al adulto no maltratante, a educar al/la maltratante y a mantener el ambiente en que el/la menor se desenvuelve lo más inalterado posible como las metas de los procesos de ayuda a la familia y lograr una alternativa permanente de ubicación cuando no sea posible la reunificación familiar.
- o) “Familia” significa dos (2) o más personas vinculadas por relaciones consanguíneas, jurídicas, relaciones de familia o de parentesco que comparten responsabilidades sociales, económicas y afectivas ya sea que convivan o no en la misma vivienda.
- p) “Hogar de Crianza” significa lugar que se dedique al cuidado sustituto de no más de seis (6) niños/as provenientes de otros hogares o familias durante las veinticuatro (24) horas del día, en forma temporera. Es aquel hogar que ha sido objeto de estudio, certificación o licenciamiento y está bajo la supervisión del Departamento.
- q) “Informe Infundado” significa aquella información ofrecida en virtud de las disposiciones de esta Ley y que al ser investigada carece de fundamentos para considerar que existe maltrato o negligencia o se determina que la información suministrada es falsa.
- r) “Informe para referir situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional” significa aquella información verbal o escrita ofrecida por una persona obligada a informar o por cualquier otra persona a través de la Línea Directa de Maltrato, la Policía de Puerto Rico o la Oficina Local del Departamento, donde se narran situaciones en que se alega la sospecha o existencia de maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional, también denominado en esta Ley como “referido”.
- s) “Maltrato” significa todo acto u omisión intencional en el que incurre el padre, la madre o persona responsable del/a menor de tal naturaleza que ocasione o ponga a un/a menor en riesgo de sufrir daño o perjuicio a su salud e integridad física, mental y/o emocional, incluyendo abuso sexual según es definido en esta Ley. También, se considerará maltrato el incurrir en conducta obscena y/o la utilización de un/a 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 y/o emocional de un/a menor; abandono voluntario de un/a menor; que el padre, madre o persona responsable del/a menor explote a éste/a o permita que otro/a lo haga obligándolo o permitiéndole realizar cualquier acto, incluyendo pero sin limitarse a, utilizar al/la 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/a menor. Asimismo, se considerará que un/a menor es víctima de maltrato si el padre, la madre o persona responsable del/a menor ha incurrido en la conducta descrita o ha incurrido en conducta constitutiva de violencia

doméstica en presencia de los/as menores según definido en la Ley Núm. 54 del 15 de agosto de 1989, según enmendada.

- t) “Maltrato Institucional” significa cualquier acto u omisión en el que incurre un/a operador/a de un hogar de crianza, o cualquier empleado/a o funcionario/a 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/a menor para su cuidado, educación, tratamiento o detención, que cause daño o ponga en riesgo a un/a menor de sufrir daño a su salud e integridad física, mental y/o emocional, incluyendo el abuso sexual; incurrir en conducta obscena, y/o utilización de un/a 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/a menor o se permita que otro lo haga, incluyendo pero sin limitarse a utilizar al/la menor para ejecutar conducta obscena, con el fin de lucrarse o de recibir algún otro beneficio.
- u) “Mejor Interés del/a Menor” significa el balance entre los diferentes factores que pueden afectar la seguridad, salud, bienestar físico, mental, emocional, educativo, social y cualesquiera otro dirigido a alcanzar el desarrollo óptimo del/a menor.
- v) “Menor” es toda persona que no haya cumplido los dieciocho (18) años de edad.
- w) “Negligencia” significa un 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/a menor; faltar al deber de supervisión; no visitar al/la menor o no haber mantenido contacto o comunicación frecuente con el/la menor. Asimismo, se considerará que un/a menor es víctima de negligencia si el padre, la madre o persona responsable del/a menor ha incurrido en la conducta descrita en el Artículo 166 A, incisos (3) y (4) del Código Civil de Puerto Rico.
- x) “Negligencia Institucional” significa la negligencia en que incurre o se sospecha que incurre un/a operador/a de un hogar de crianza o cualquier empleado/a o funcionario/a 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/a menor para su cuidado, educación, tratamiento o detención, que cause daño o ponga en riesgo a un/a 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.
- y) “Orden de Protección” significa todo mandato expedido por escrito bajo el sello de un Tribunal, en la cual se dictan las medidas a una persona maltratante de un/a menor o menores para que se abstenga incurrir o llevar a cabo determinados actos o conductas constitutivas de maltrato y/o negligencia.
- z) “Persona Responsable del/a Menor” significa el custodio, los/as empleados/as y funcionarios/as de los programas o centros o instituciones que ofrezcan servicios de

cuido, educación, tratamiento o detención a menores durante un período de veinticuatro (24) horas al día o parte de éste.

- aa) “Peticionado” significa toda persona contra la cual se solicita una orden de protección.
- bb) “Peticionario” significa el padre, la madre, un/a funcionario/a del orden público, cualquier funcionario/a del Departamento de Justicia, del Departamento de la Familia, familiar del/a menor hasta el tercer grado de consanguinidad o persona responsable del/a menor que solicita un tribunal que expida una Orden de Protección.
- cc) “Plan de Permanencia” significa el diseño y ejecución de actividades con el/la menor y su familia dirigido al lograr la estabilidad, seguridad y mejor interés del/a menor, tomando en consideración los recursos existentes.
- dd) “Plan de Servicio” significa la organización sistemática de las metas, objetivos y actividades enmarcadas en tiempo, que son el resultado de un proceso de acopio de información y evaluación tomando como punto de partida las fortalezas de los miembros de la familia para superar sus necesidades y que darán dirección a la atención social del/a menor y su familia.
- ee) “Privación de la Patria Potestad” significa la terminación de los derechos que tienen los padres y las madres respecto de sus hijos e hijas; conforme las disposiciones del Código Civil de Puerto Rico.
- ff) “Riesgo Inminente” significa toda situación que represente un peligro para la salud, seguridad y bienestar físico, emocional y/o sexual de un/a menor.
- gg) “Riesgo de Muerte” significa acto que coloque a un/a menor en una condición que pueda causarle la muerte.
- hh) “Registro Central” significa unidad de trabajo establecida en el Departamento para recopilar información sobre todos los referidos y casos de maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional.
- ii) “Remoción” significa la acción que lleva a cabo el Departamento previa autorización del Tribunal, para obtener la custodia de un/a menor cuya estabilidad y seguridad está amenazada y se requiere su protección.
- jj) “Reunificación Familiar” significa reunión del/a menor con la familia del/a cual fue removido/a para que se le brinde o provea afecto, salud, educación, seguridad, bienestar, cuidado, compañía y que se le asegure su óptimo desarrollo como ser humano.
- kk) “Secretario o Secretaria” significa la Secretaria o Secretario del Departamento de la Familia.

- ll) “Servicios de Protección Social” significa los servicios especializados para lograr la seguridad y bienestar del/a menor y evitar riesgos de sufrir maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional. También, significa los servicios que se ofrecen al padre, madre o las personas responsables del/a menor con el fin de fomentar modificaciones en los patrones de crianza. Para efectos de esta definición, los/as menores que son padre y/o madres y sujeto de un informe, serán elegibles para recibir los servicios de protección.
- mm) “Sujeto del Informe” significa cualquier persona que sea referida bajo esta Ley, incluyendo a cualquier menor, padre, madre o cualquier persona responsable por el bienestar de un/a menor.
- nn) “Supervisión Protectora” significa aquella supervisión a cargo del Departamento con relación a un/a menor que continúa viviendo en su hogar, luego de que un Tribunal determine que ha sido víctima de maltrato y/o negligencia.
- oo) “Tribunal” significa cualquier Sala del Tribunal de Primera Instancia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

## **VI. Obligación de Informar**

En la Ley 177, Artículo 21, se establece que estarán obligados a informar inmediatamente aquellos casos donde exista o se sospeche que existe una situación de maltrato, maltrato institucional, negligencia, y/o negligencia institucional hacia un/a menor:

- a. Los/as profesionales o funcionarios/as públicos, entidades públicas, privadas y privatizadas que, en su capacidad profesional y en el desempeño de sus funciones, tuvieren conocimiento o sospecha de que un/a menor es, ha sido, ó está en riesgo de ser víctima de maltrato, maltrato institucional, negligencia, y/o negligencia institucional; los/as profesionales de la salud, del sistema de justicia, de la educación, del trabajo social, del orden público, las personas dedicadas a labores de dirección o trabajo en instituciones o centros de cuidado que ofrezcan servicios de cuidado durante un día de veinticuatro (24) horas o parte de éste en instituciones, o centros de rehabilitación de menores o en hogares de crianza; y todo/a procesador/a de películas o fotografías que posea conocimiento u observe, en el desempeño de su capacidad profesional o empleo, cualquier película, fotografía, cinta de video, negativos o diapositivas que muestre a un/a menor involucrado/a en un acto sexual. Informarán inmediatamente tal hecho a través de la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional del Departamento de la Familia, la Oficina Local del Departamento de la Familia o la Policía de Puerto Rico. La información así suministrada será mantenida en estricta confidencialidad así como la identidad de la persona que suministró la información.

Las personas obligadas a suministrar información según establece la Ley 177, cumplimentarán posteriormente un formulario que les será suministrado por el Departamento, el cual será remitido al Registro Central de Casos de Protección que se establece en esta Ley no más tarde las cuarenta y ocho (48) horas de haber notificado o referido la situación.

- b. Cualquier persona que tuviere conocimiento o sospecha que un/a menor es víctima de maltrato, maltrato institucional, negligencia, y/o negligencia institucional informará tal hecho a través de la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional del Departamento, la Oficina Local del Departamento o la Policía de Puerto Rico en la forma que se dispone en la Ley 177. La información así suministrada será mantenida en estricta confidencialidad, así como la identidad de la persona que suministró la información, excepto en los casos de informes infundados en los cuales, a sabiendas, la información ofrecida es falsa.
- c. Las personas obligadas a suministrar información conforme a la Ley 177, incluyendo a los/as técnicos/as o trabajadores/as sociales en los servicios de protección a menores, que tuvieran conocimiento o sospecha que un/a menor ha muerto como resultado de maltrato, maltrato institucional, negligencia, y/o negligencia institucional, informarán del hecho a la Policía de Puerto Rico y a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional del Departamento en la forma que se dispone en la Ley, para que realicen la investigación correspondiente.

La información ofrecida de buena fe por cualquier persona, funcionario/a 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 177, 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/as a permitir la intervención del Departamento de la Familia bajo las disposiciones de esta sección.

A continuación se sugiere un formato relacionado con el procedimiento de obligación de informar que podría ser utilizado por todas las agencias. Además, el formulario FN-94 titulado ***Informe sobre Situación Referida al Departamento de la Familia*** para el Registro Central de Casos de Protección de la Administración de Familias y Niños se incluye como Anejo.

**Procedimiento para la Notificación de Referidos de  
Maltrato y/o Negligencia Intra-Familiar o Institucional**

**Referidos de Empleados/as o Funcionarios/as del Departamento de \_\_\_\_\_**

Todo/a empleado/a o funcionario/a que a través del ejercicio de sus funciones, conozca o sospeche que alegadamente un/a menor está siendo víctima de maltrato y/o negligencia intrafamiliar o institucional, estará obligado/a a notificar ese referido.

El empleado/a o funcionario/a que tenga conocimiento o sospecha razonable de una situación indicativa de maltrato y/o negligencia intrafamiliar o institucional procederá de la siguiente forma:

1. Notificará de inmediato el referido de alegado maltrato y/o negligencia intrafamiliar o institucional a la:

**Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional (Línea de Maltrato).**

**Teléfonos: (787) 749-1333 o 1-800-981-8333 (Libre de Costo)**

2. Preparará por escrito el referido, en original y dos (2) copias, conteniendo la información que ofreció a la Línea de Maltrato.

3. Enviará el referido por escrito y no más tarde de 48 horas a:

**Centro Estatal de Protección a Menores  
Apartado 194090  
San Juan, Puerto Rico 00919-4090**

4. Retendrá una copia del referido escrito, como evidencia de que hizo el referido.

**Ninguna persona impedirá que un/a empleado/a o funcionario/a del Departamento realice un referido. No se requiere consulta al Supervisor/a para realizar el referido.**

5. Si el funcionario/a que va a notificar un referido requiere de asistencia para realizar el referido por teléfono y por escrito, procederá a solicitarla a su Supervisor/a o personal designado para la toma de referidos en su área de trabajo.

6. Todo empleado/a o funcionario/a que reciba directamente de un/a menor información sobre una situación de alegado maltrato intrafamiliar o institucional, le ofrecerá la asistencia requerida para realizar dicho referido.

**Ningún empleado/a o funcionario/a impedirá que un/a menor realice un referido de maltrato, maltrato institucional y/o negligencia, negligencia institucional.**

7. Toda información o documento relacionado a un referido de alegado maltrato y/o negligencia intrafamiliar o institucional maltrato se considerará confidencial. Se observarán todas las medidas requeridas para asegurar la confidencialidad en el trámite y archivo de dichos referidos.

## VII. Junta de Coordinación Multisectorial

La Ley 177 en el Artículo 9 dispone la creación de la Junta de Coordinación Multisectorial con la encomienda de coordinar, apoyar, y promover los esfuerzos colaborativos entre las agencias gubernamentales y organizaciones no gubernamentales para garantizar la más eficiente y efectiva atención de los casos de maltrato y/o maltrato institucional, negligencia, y/o negligencia institucional.

Según el Artículo 9, la Junta estará presidida por el Secretario/a del Departamento de la Familia e integrada por el Secretario/a de cada una de las agencias concernidas en la Ley 177 o por sus representantes con poder para tomar decisiones; el/la Administrador/a de la Administración de Familias y Niños o su representante, un/a (1) representante del Colegio de Trabajadores Sociales, y tres (3) representantes de organizaciones no gubernamentales que posean un historial de trabajo en el ofrecimiento de servicios para la atención, albergue, consejería, tratamiento u otros, dirigidos a poblaciones en riesgo o las víctimas sobrevivientes de maltrato de menores y sus familias. Los/as integrantes de la Junta que representan a las organizaciones no gubernamentales serán nombrados por el Secretario/a por un término de tres (3) años.

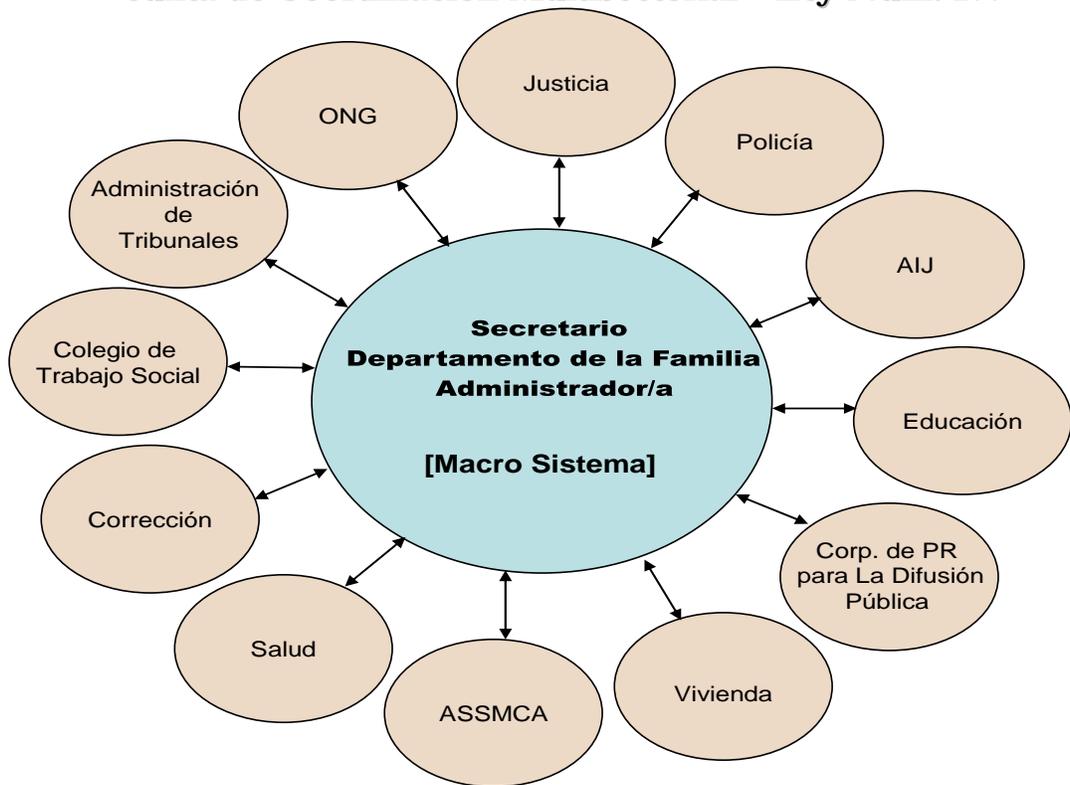
La Junta tendrá las siguientes obligaciones:

- a) Promover el cumplimiento de las obligaciones impuestas a las agencias del Estado Libre Asociado para la implantación de este Artículo.
- b) Facilitar la aprobación y el cumplimiento de acuerdos colaborativos interagenciales con otras organizaciones no gubernamentales, de manera que se facilite la labor integrada en la prevención del maltrato a menores y el ofrecimiento de servicios para el bienestar y la protección integral de la niñez, en consonancia con la política pública anunciada.
- c) Servir de foros para armonizar las diferencias de procedimientos, visiones, prácticas, o enfoques adoptados por las diversas agencias gubernamentales en la atención e intervención en casos de maltratos y/o maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.
- d) Promover la capacitación interdisciplinaria e interagencial del personal de cada una de las agencias gubernamentales que atienden e intervienen en los casos de maltrato y/o maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.
- e) Facilitar la comunicación y participación de las organizaciones no gubernamentales, comunitarias, de servicio y organizaciones profesionales con conocimiento y adiestramiento científico, técnico o especializado en prevención, investigación, identificación, consejería, tratamiento u otros servicios dirigidos a las poblaciones en riesgo o víctimas sobrevivientes de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.

El Secretario/a del Departamento de la Familia determinará por reglamento las funciones de la Junta para garantizar su buen funcionamiento, así como las regiones donde se establecerán las mismas. De igual forma, las disposiciones relacionadas con la confidencialidad contenida en este Artículo serán extensivas a los trabajos de la Junta y a cada uno/a de sus integrantes.

El siguiente diagrama ilustra el concepto de corresponsabilidad multisectorial dispuesto por la Ley 177 para el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez, según enmendada.

### **Concepto de Corresponsabilidad Junta de Coordinación Multisectorial – Ley Núm. 177**



Nota: Se recomienda la representación de cada agencia por parte de un/a funcionario/a con poder decisional y autoridad para hacer compromisos en el establecimiento de las políticas sociales.

## **VIII. Facultades y Responsabilidades del Departamento de la Familia**

La Ley 177, en el Artículo 4, establece que el Departamento de la Familia tiene las siguientes Facultades y Responsabilidades:

- El Departamento de la Familia tiene la responsabilidad de promover el bienestar y la protección integral de la niñez mediante programas de prevención de maltrato a menores y mediante servicios de apoyo a las familias.

- El Departamento de la Familia tiene la responsabilidad de investigar y atender las situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional. Así mismo será responsable de establecer programas dirigidos a la prevención, identificación, investigación y prestación de servicios a tono con la política pública establecida en la Ley 177 y las necesidades del/la menor y la familia en toda situación de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.
- El Departamento de la Familia tiene la facultad de adoptar las normas, procedimientos, reglas y/o reglamentos, necesarios para hacer realidad la política pública enunciada en la Ley 177 y cumplir con las responsabilidades conferidas por la misma.
- El Departamento de la Familia investigará, requerirá o referirá para que se investiguen los referidos de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional, utilizando para ello los procedimientos, servicios y medios que garanticen la más pronta y eficaz atención a dichas investigaciones.

### **Servicios de Apoyo y Protección**

En la Ley 177, Artículo 5, se describe lo siguiente:

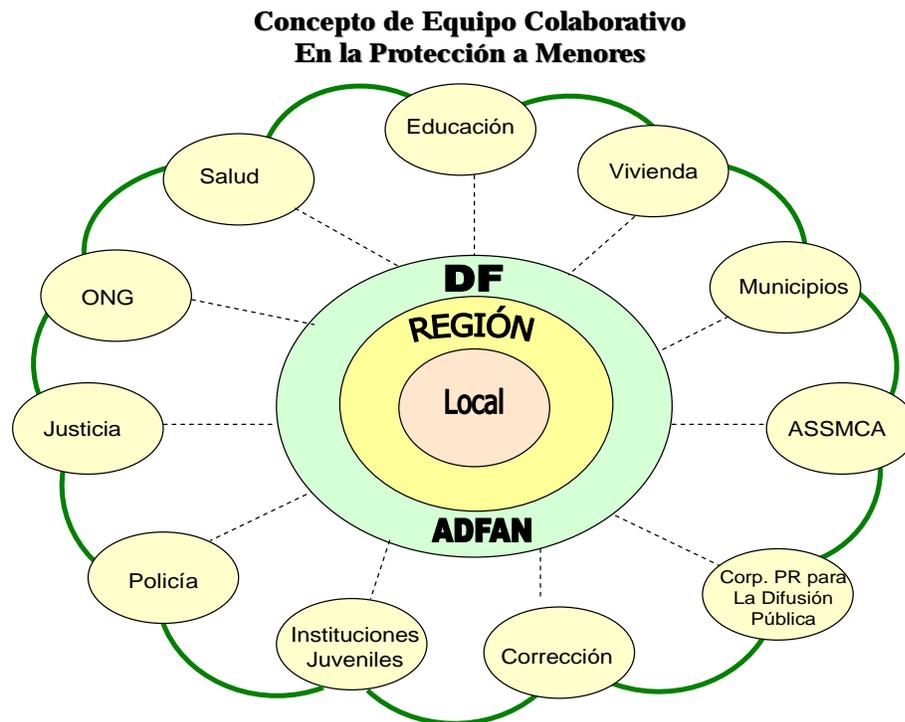
- El Departamento de la Familia ofrecerá, proveerá y coordinará servicios de apoyo a las familias a los fines de promover y fortalecer valores, conocimientos, actitudes y conductas en apoyo a la convivencia y la crianza en paz y sin violencia. Estos servicios pueden incluir consejería, servicios de trabajo social, albergue, atención médica, tramitación de acciones legales, entre otros.
- Ningún esfuerzo de apoyo a las familias deberá colocar en riesgo de maltrato o de violencia a los/as menores o a otros miembros de las familias.
- El Departamento de la Familia ofrecerá, proveerá y coordinará servicios de protección para los/as menores cuando el padre, la madre o la persona encargada de cuidar, proteger y garantizar el bienestar del/la menor bajo su responsabilidad, no puedan cumplir con los criterios de protección que garantizan su mejor bienestar.
- Cuando el Departamento de la Familia identifique un adulto víctima de violencia y no maltratante en la familia del/la menor maltratado/a o bajo sospecha de maltrato, procederá a ofrecerle –directamente o mediante coordinación- servicios de apoyo y protección encaminados a propiciar su seguridad y bienestar. Cuando ese adulto víctima de violencia y no maltratante sea padre, madre o adulto responsable de la crianza de ese/a menor, el Departamento de la Familia realizará todos los esfuerzos necesarios para propiciar su seguridad y bienestar, como parte del esfuerzo de protección del/la menor.
- Siempre que sea posible se mantendrán unidos a los adultos no maltratantes con sus hijos/as o menores dependientes.

- El Departamento de la Familia velará por que en el esfuerzo de coordinación multisectorial de servicios de apoyo y de protección haya continuidad y un seguimiento que propicie al máximo bienestar de los/as menores, el mejor interés de los/as menores.

## **Funciones y Procedimientos**

El Departamento de la Familia, a través de su Administración de Familias y Niños (ADFAN) garantizará que en cada uno de los niveles operacionales se llevarán a cabo las funciones de coordinación e intervención que se señalan a continuación:

En el Nivel Central de ADFAN: El/a Administrador/a será responsable de coordinar una estructura organizacional de integración de servicios para la prevención del maltrato y la prestación de servicios de protección a menores y sus familias partiendo desde el nivel central incluyendo el nivel regional y el nivel local.



Este diagrama ilustra el concepto de equipo colaborativo en todos los niveles operacionales e indica desde una perspectiva ecológica la inter-relación que debe existir en la integración de todas las agencias y organizaciones que prestan servicios a los/as menores y sus familias. El propósito primordial es fortalecer las redes de apoyo a nivel comunitario para que los servicios de protección sean coordinados, accesibles y de excelencia.

En el Nivel Regional de ADFAN: El/a Director/a Asociado/a será responsable de coordinar el equipo compuesto por los/as Directores/as de las Oficinas Locales quienes a su vez funcionarán como Enlace para los servicios en su oficina.

El siguiente diagrama ilustra el concepto de equipo colaborativo a Nivel Regional en todos los niveles operacionales e indica desde una perspectiva ecológica la inter-relación que debe existir en la integración de todas las agencias y organizaciones que prestan servicios a los/as menores y sus familias. Se espera que en este nivel el equipo colaborativo enfatice en la identificación temprana de las necesidades de la población servida y que se involucre en el diseño de propuestas y de servicios para las familias y sus comunidades.

### Concepto de Equipo Colaborativo al Nivel Regional En la Protección a Menores



Nota: Se recomienda la representación de cada agencia por parte de un/a funcionario/a con autoridad y poder para tomar decisiones.

En el Nivel Local de ADFAN: El/a Director/a Local será el Enlace entre los servicios del Departamento de la Familia, incluyendo la Administración para el Sustento de Menores (ASUME), Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN), Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF).

Entre los Servicios que presta la Administración de Familias y Niños se encuentran:

Servicios de prevención dirigidos a prevenir la violencia familiar y el maltrato a menores. Por ejemplo: Escuelas para la Convivencia y la Crianza, Proyectos de Servicios de base comunitaria dirigidos a víctimas de violencia, prevención de embarazo de adolescentes, prevención de violencia doméstica y apoderamiento de las mujeres jefas de familia, entre otros.

#### Servicios de Protección:

Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Instituciones (Línea de Maltrato) en donde se reciben los referidos de maltrato intrafamiliar e institucional. El personal de la Línea establece la urgencia de la respuesta y canaliza el referido al Programa de Emergencias Sociales.

Programa de Emergencias Sociales tiene Centros de Intervención de los Referidos en las Regiones para llevar a cabo el primer contacto con la familia y hacer la determinación de si existe peligro presente a la seguridad y de hacer un Plan de Acción Protectora de ser necesario. El/la funcionario/a de Emergencias Sociales puede comunicarse con el/la informante obligado/a a informar para clarificar cualquier información contenido en el referido.

La Oficina Local o Unidad de Maltrato Institucional a nivel Regional - tiene personal designado para llevar a cabo la investigación de los referidos. Se le debe notificar al funcionario/a o persona que ha hecho el referido los resultados de la investigación.

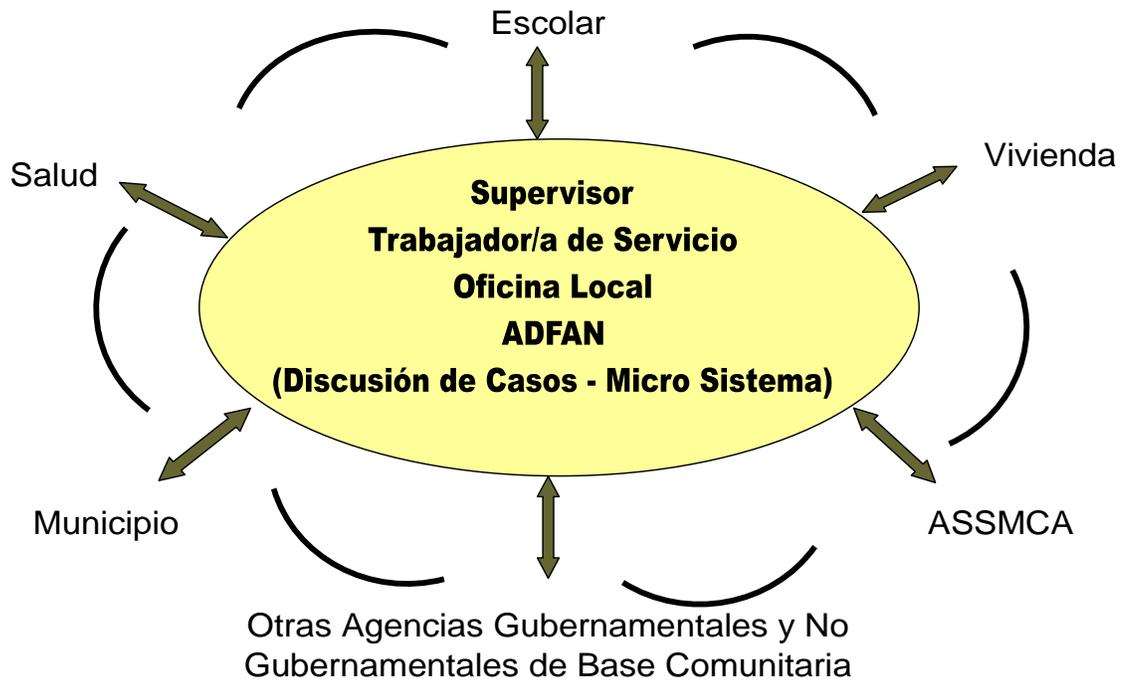
De un referido resultar con fundamento el/la trabajador/a de servicio que tenga el caso asignado planificará un Equipo Colaborativo con los/as funcionario/as de otras agencias y/o organizaciones que compartan el caso, en acuerdo con la familia, con el propósito de elaborar el Plan de Servicios Integrados. La Oficina Local continuará mediante la doctrina de esfuerzos razonables ofreciéndoles servicios a las familias integrando los servicios provistos por las otras agencias concernidas en la Ley 177.

Se espera que los/as funcionarios de las Oficinas Locales asuman el liderato al invitar y promover la colaboración con los funcionarios/as de las demás agencias que atienden la misma población para la discusión de los casos de protección, con el fin de que se atiendan las necesidades de los/as menores y sus familias. Siendo un equipo de la Oficina Local se espera que trabaje colaborativamente con el Municipio en donde radica la Oficina.

En este modelo del Equipo Colaborativo a Nivel Local el rol del supervisor/a es crucial para el apoderamiento, la estructura y el apoyo necesario en el manejo de cada caso de protección. Se espera que en este equipo también participen los/as trabajadores/as de servicio directo que están a cargo del caso en las otras agencias.

El siguiente diagrama es un ejemplo del propuesto equipo colaborativo para que la integración y coordinación de servicios de protección sea accesible, efectiva y coordinada.

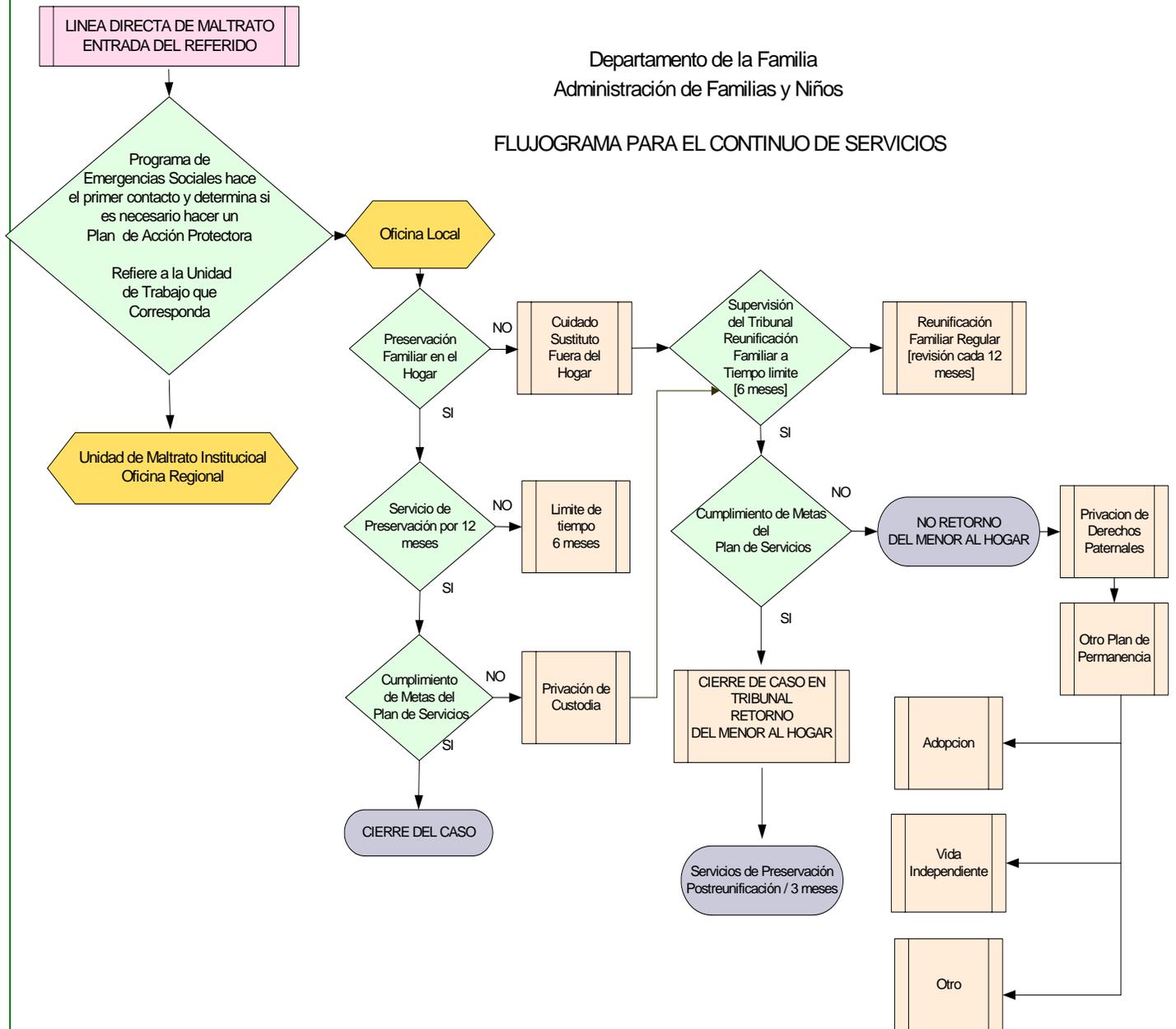
## Equipo Colaborativo al Nivel Local En la Protección a Menores



Nota: Se espera que en este equipo participe un/a funcionario/a representante de la agencia preferiblemente el/la trabajador/a social u otro/a funcionario/a responsable del manejo del caso. Este equipo se reunirá periódicamente. El rol del/a supervisor/a es crucial para el apoderamiento, la estructura y el apoyo necesario para el manejo del caso.

Cabe destacar que dependiendo de la naturaleza de la situación se ofrecerán servicios de Preservación Familiar dirigidos a fortalecer la familia y prevenir la remoción de los/as menores del hogar. De ser un caso en que se requiera que el Departamento de la Familia asuma la custodia por que existe peligro a la seguridad e integridad física, mental y/o emocional del/a menor se le ofrecerán los servicios de cuidado sustitutos y se elaborará un Plan de Permanencia y el Plan Concurrente. Éstos últimos van dirigidos a fortalecer a la familia y al menor para lograr la reunificación familiar en un período que no debe exceder de doce (12) meses. Si no es posible la reunificación familiar se evaluará e implantará otro Plan de Permanencia para el/la menor.

El siguiente diagrama es un **Flujograma del Continuo de Servicios de Protección de la Administración de Familias y Niños del Departamento de la Familia.**



## **IX. Responsabilidades y Coordinación con otras Agencias**

En el Artículo 6, la Ley 177 establece que para garantizar el fiel cumplimiento con 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.

**Por lo que, el Departamento de la Familia, el Departamento de Educación, el Departamento de Salud, la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción, el Departamento de Vivienda, el Departamento de Justicia, la Policía de Puerto Rico, la Administración de Corrección, la Administración de Instituciones Juveniles, la Corporación de Puerto Rico para la Difusión Pública, estarán obligados a atender con prioridad, urgencia y sensibilidad que cada caso amerite, las situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.**

Además, coordinarán entre sí sus esfuerzos y acciones cuando se requiera la prestación de servicios relacionados con la identificación, prevención o tratamiento de los/as menores que son víctimas de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.

La Coordinación de las agencias incluirá planificación conjunta, servicios de educación pública e información, utilización de las facilidades de unos y otros, adiestramientos y actividades conjuntas para el desarrollo del personal, evaluación y manejo de los casos. Las actividades conjuntas para el desarrollo del personal, evaluación y manejo de los casos.

Las agencias y los municipios deberán asegurarse que los servicios que han sido delegados para que sean prestados por proveedores o entidades privatizadas ofrezcan atención inmediata a las situaciones donde exista maltrato.

### **La Ley 177 dispone que las agencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico deberán:**

1. Identificar e informar situaciones donde exista o se sospeche que exista maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional, según se define en la Ley;
2. Ofrecer protección a los/as menores en situaciones de emergencia incluyendo: transportación, coordinación de servicios médicos, custodia de emergencia y cualquier otro servicio necesario hasta tanto intervenga el Departamento de la Familia;
3. Apoyar a las víctimas de maltrato, maltrato institucional, negligencia, y/o negligencia institucional;
4. Apoyar a los/as menores en situaciones potencialmente traumáticas;
5. Proteger los derechos civiles de los/as menores, su intimidad e integridad;

6. Coordinar con las agencias gubernamentales y no gubernamentales servicios para menores maltratados/as;
7. Desarrollar e implantar programas de prevención para los padres, madres, niños y niñas a nivel de todo Puerto Rico;
8. Colaborar en equipos multidisciplinarios relacionados con situaciones de maltrato;
9. Adoptar programas de orientación, adiestramiento y prevención para el personal de sus agencias sobre aspectos de maltrato y/o maltrato institucional;
10. Diseñar, desarrollar e implantar un protocolo de intervención en situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional dirigido a atender a los niños/as maltratados/as, a las personas maltratantes, así como a la víctima de violencia doméstica. Los servicios ofrecidos a los/as menores maltratados/as, a las personas maltratantes y a las víctimas de violencia doméstica deben ser ofrecidos de forma tal que garanticen la seguridad de las víctimas y de los/as profesionales de ayuda que atienden estas situaciones.

**La Ley 177 establece que el Departamento de la Familia y las agencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico elaborarán y adoptarán la reglamentación y los acuerdos colaborativos necesarios para la implantación de la misma.**

### **Departamento de Educación:**

- Cualquier funcionario/a que observe, que posea ó que reciba información sobre el posible maltrato de cualquier estudiante del sistema escolar, en primer lugar debe notificar el asunto al Departamento de la Familia, Administración de Familias y Niños (ADFAN) mediante la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional (Teléfonos: 787- 749-1333 o 1-800-981-8333), Oficina Local o la Policía de Puerto Rico (9-1-1), según dispone la Ley 177.
- La obligación de ofrecer información sobre la situación de maltrato recae en la persona que tiene sospecha o conocimiento de la situación. El/la informante cuando llame a la Línea de Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional, debe solicitar el nombre del operador que toma la información del referido y el número del referido. Posteriormente, completará el formulario oficial para referidos del Departamento de la Familia, el cual será remitido al Central Estatal de Casos de Protección. Esta persona también deberá informar la situación a el/la trabajador/a social escolar de la Escuela correspondiente.
- Si la situación presenta una amenaza inmediata de daño o peligro al estudiante el/la trabajador/a social escolar, maestro/a, consejero/a, director/a escolar asumirá custodia protectora de emergencia, según establece el Artículo 23 de la Ley 177, antes mencionada.

- En las situaciones en que se requiera atención médica, se llevará inmediatamente al menor a evaluación médica o tratamiento, aún sin el consentimiento del padre, madre, o persona encargada del menor en aquellos casos que éstos se opusieren o no estuviesen disponibles en el momento.
- Intervendrá y ofrecerá servicios con situaciones relacionados con situaciones de negligencia escolar.
- El /la trabajador/a social evaluará cualquier situación con los/as estudiantes a fin de proveer orientación, consejería y apoyo a padres/madres y estudiantes sobre situaciones familiares que afecten su funcionamiento escolar y que prevengan situaciones de negligencia o maltrato.
- Habrá participación de las respectivas oficinas de licenciamiento, reglamentación o certificación con respecto a los eventos de maltrato o negligencia institucional que se hayan corroborado y las acciones correctivas potenciales.
- Entre las responsabilidades de todos/as los/as funcionarios/as escolares, incluyendo los/as directores/as escolares, maestros/as, consejeros/as y trabajadores/as sociales se encuentra:
  - Garantizar que todos los procedimientos incluyendo llamadas, comunicaciones escritas y entrevistas se realicen en un estricto ambiente de confidencialidad;
  - Velar que los/as padres, madres ó encargados/as de aquellos/as menores que le han sido referidos/as por alegaciones de maltrato, cumplan con la participación en las actividades escolares y extracurriculares que le ha sido requerida o con las condiciones que les han sido establecidas para garantizar que el/la menor progrese en su aprovechamiento académico;
  - Gestionar la custodia protectora o la Orden de Protección bajo las disposiciones de la Ley 177 del/la menor maltratado cuando el caso así lo amerite, ya sean situaciones de maltrato familiar o institucional;
  - Colaborar con el Plan de Acciones Protectoras, el Plan de Seguridad y/o el Plan de Servicios que establezca el Departamento de la Familia para ese/a estudiante y su familia, bajo las disposiciones de la Ley 177;
  - Participar de las evaluaciones, ofrecer servicios de apoyo y seguimientos en las situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.
- El Departamento de Educación, a través del director/a escolar apoyará la creación y fortalecimiento del Consejo Escolar de la Escuela de la Comunidad que por sus características y su naturaleza es medular en el desarrollo e implantación de las políticas escolares, por lo que debe incluir entre sus prioridades de trabajo las responsabilidades

que la Ley 177 le adjudica al Departamento de Educación, entre las cuales se encuentran las siguientes posibilidades a modo de ejemplo:

- Desarrollará acuerdos colaborativos con las diferentes agencias públicas y privadas que brindan servicios en el Municipio y en la comunidad, en la cual está ubicada la escuela para garantizar la creación de redes sociales de apoyo, de coaliciones o de consorcios con iniciativas que vayan dirigidas a prevenir la violencia social e interpersonal en esa escuela, comunidad y Municipio.
  - Desarrollará propuestas para gestionar los fondos e implantar la prestación de servicios de apoyo a los estudiantes y a sus familias, programas que estén basados en la previa identificación de fortalezas y necesidades que existan en dicha comunidad escolar. Por ejemplo, una Escuela de Padres, un Coro Escolar, psico-ballet, un grupo estudiantil de teatro psico-social comunitario, un grupo de baile, un grupo de música, un periódico de la comunidad, una Campaña de Escuela Abierta para que toda la comunidad participe del mantenimiento y ornato del sector, equipos de baloncesto, volleyball y/o torneos deportivos entre escuelas, Cooperativas estudiantiles para la Ayuda Mutua, entre otros.
  - Mantendrá al Nivel Regional y Central del Departamento de Educación informado del trabajo desarrollado y del progreso alcanzado en la implantación de las anteriores iniciativas.
- Una vez que la situación sea reportada a el/la trabajador/a social escolar, él ó ella procederá de inmediato a poner en marcha los siguientes procedimientos:
    - Abrirá un expediente social con el propósito de brindar los servicios al estudiante referido/a. Este expediente social estará organizado bajo las reglas que rigen las garantías del privilegio de confidencialidad establecido en la Ley 177 y permanecerá archivado en la Oficina de Trabajo Social. Lo anterior significa que el contenido quedará protegido del personal escolar, de los/as padres, madres y encargados del estudiante y de cualquier colateral, pero su contenido deberá ser compartido con el personal del Departamento de la Familia a quien se le asigne el caso.
    - Levantará y mantendrá al día un Registro de los Expedientes Sociales de los casos que refirió a ADFAN y que tiene bajo su responsabilidad (nombre de estudiante, número de seguro social, fecha de referido y disposición del caso).
    - Entrevistará al estudiante concernido/a, a sus profesores y a cualquier otro/a funcionario/a escolar que pueda ofrecer información sobre los servicios psico-educativos que ha recibido, que recibe o que debe recibir dicho/a estudiante (sobre todo si es estudiante de educación especial ó si presenta alguna condición de salud física o mental que requiera servicios especializados).

- Visitará el hogar del/la estudiante concernido/a y entrevistará padre/madre/encargados/as, cuando sea necesario para indagar sospechas y referir con mayor información al Departamento de la Familia y ofrecer recomendaciones de acciones que faciliten la intervención.
- Explorará y documentará en su expediente social todas las fortalezas que posee el/la estudiante concernido/a y detallará todas sus necesidades. Por ejemplo, si tiene algún diagnóstico de salud mental, si recibe servicios de salud mental, de terapia del habla, de educación especial, y si identificó problemas de vivienda, de pobreza extrema, de uso de sustancias, de violencia doméstica, entre otros.
- Diseñará e implantará un Plan de Servicios Comprensivo (que incluya la intervención social y educativa), a base del diagnóstico y de la identificación de necesidades del/la estudiante y su familia. Este Plan de Servicios será único e individualizado, esto es, hecho a la medida de las necesidades de cada estudiante concernido/a. En este Plan se incluirán todas las actividades socioeducativas dirigidas a apoyar al estudiante y a su familia en la adquisición y desarrollo de estrategias sociales para atender su aprovechamiento académico, estrategias tales como: servicio de tutorías, horario extendido, requerirle a los padres/madres/encargados que participen en las actividades extracurriculares e iniciativas que brinde la escuela dirigidas a prevenir la violencia social e interpersonal.
- Coordinará por lo menos una discusión del caso con el/la trabajador/a social a quien se le asigne la situación en la Oficina Local del Departamento de la Familia, y mantendrá comunicación de manera que participe activamente en el plan de intervención que se haya diseñado para el/la menor referido/a, así como para y el/la maltratante.
- En un término no mayor de setenta y dos (72) horas promoverá que los/as funcionarios/as escolares le faciliten la ubicación escolar y la transportación escolar (de ser necesaria) para aquellos/as menores que ya se encuentren bajo la custodia del Departamento de la Familia y que hayan sido re-ubicados en su Escuela, de modo que no se interrumpan los servicios escolares de dichos/as menores.
- En casos de educación especial, coordinará los servicios especializados con los organismos escolares concernidos de la Región o del Distrito para el cumplimiento del PEI (Plan Educativo Individualizado) de cada menor que así lo requiera. En los casos de los/as niños/as con impedimentos, cuya ubicación de emergencia en una escuela requiera de la continuación del programa especial de estudios que haya sido diseñado para el/la mismo/a, el/la directora/a escolar, consejero/a, maestro/a que le presta los servicios, así como el/la trabajador/a social escolar se reunirán y en forma coordinada trabajarán en la ubicación del/la menor en un tiempo no mayor de setenta y dos (72) horas.

- Solicitará ordenes de protección a favor de los/as menores.
- Intervendrá en las situaciones que puedan surgir en la Escuela con el/la estudiante concernido/a y documentará su intervención en el expediente social.
- Informará al Centro Estatal Protección a Menores, adscrito a la Administración de Familias y Niños, sobre los servicios ofrecidos y el progreso que se haya observado en el/la menor.
- Ofrecerá asesoramiento y su experiencia en situaciones de maltrato institucional y/o negligencia institucional en instituciones educativas.
- Facilitará la investigación de referidos de maltrato institucional y negligencia institucional al Departamento de la Familia.

### **Departamento de Salud:**

- Cualquier funcionario/a de cada Secretaría, División o Programa que observe, tenga conocimiento o sospeche que un/a menor es víctima de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional procederá inmediatamente a referir la situación al Departamento de la Familia, mediante la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional (Teléfonos: 787- 749-1333 o 1-800-981-8333), Oficina Local o la Policía de Puerto Rico (9-1-1), según dispone la Ley 177.
- Garantizará que los/as profesionales de la salud cumplimentarán los formularios médicos, los informes y las certificaciones que le sean requeridos y que proveerán el diagnóstico clínico y los servicios de tratamiento médico a los/as menores maltratados/as y sus familias.
- Garantizará que todos los procedimientos incluyendo llamadas, comunicaciones escritas y entrevistas se realicen en un estricto ambiente de confidencialidad.
- Atenderá con prioridad en turnos preferenciales a los/as menores que acudan a los Centros de Salud y que están bajo la custodia del Departamento de la Familia o que reciben los servicios de preservación familiar bajo las disposiciones de la Ley 177.
- Garantizará servicios de salud a los/as menores que estén bajo la protección del Departamento de la Familia, independientemente del lugar donde hayan sido ubicados/as.
- Cualquier profesional de la salud que tenga conocimiento o sospecha de que existe un riesgo inminente para la seguridad, salud, e integridad física, mental y/o emocional del/la menor, asumirá custodia de emergencia, según establece el Artículo 23 de la Ley 177.

- Como dispone la Ley 177, la persona a cargo del hospital ó de una institución médica similar ejercerá la custodia de emergencia de un/a menor cuando tenga conocimiento o sospecha que éste/a ha sido víctima de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional; cuando entienda que los hechos así lo justifican, aunque no se requiera tratamiento médico adicional y aún cuando el padre, la madre ó encargado/a del/la menor soliciten que se les entregue.
- Garantizará que los/as profesionales de la salud provean las evidencias documentales o asistan al Tribunal para brindar testimonio pericial respecto a los hallazgos médicos que evidencian el maltrato.
- Asegurará y garantizará que los Proveedores Privados o Entidades Privatizadoras de los servicios y facilidades de salud mental ofrezcan atención inmediata a los casos en que exista maltrato a menores y/o violencia doméstica y que les ofrezcan los servicios ambulatorios de salud mental, de hospitalización parcial, de hospitalización psiquiátrica, servicios residenciales especializados y los medicamentos recetados a los/as menores maltratados/as y a sus familias.
- Asegurará y garantizará que los Proveedores Privados o Entidades privatizadoras de los servicios y facilidades de salud mental estén disponibles para discutir los casos de los/as menores maltratados/as con el personal de trabajo social del Departamento de la Familia a cargo de la situación. También, ofrecerán los Informes de Asistencia a las Citas y del cumplimiento con el progreso en el tratamiento de la salud mental de los/as menores maltratados/as y sus familias.
- Ofrecerá asesoramiento y consultoría al Departamento de la Familia sobre aspectos médicos del maltrato, cuando así sea solicitado.
- Identificará y proveerá apoyo a las familias en riesgo de sufrir maltrato.
- Establecerá programas de servicios para niños/as maltratados/as con necesidades especiales de salud.
- Facilitará la investigación de los referidos de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.
- Informará al Centro Estatal de Protección a Menores adscrito a la Administración de Familias y Niños, sobre los servicios ofrecidos y el progreso que se haya observado en el/la menor.
- Proveerá adiestramientos para profesionales médicos y no médicos sobre aspectos médicos del maltrato a menores y su responsabilidad en la atención y manejo de casos de maltrato.

- La Administración de Seguros de Salud establecerá los mecanismos para que las Aseguradoras provean tratamiento médico a menores maltratados/as y sus familias incluyendo la hospitalización para fines de protección. Así también, en horario laborable los/as menores deberán ser atendidos/as por su médico primario y fuera de horario laborable deberán ser evaluados/as en las Salas de Emergencia según amerite el caso. El/la menor deberá recibir un examen físico completo y genital acorde con el historial de maltrato. Se le deberán realizar pruebas radiológicas, dentales, y otras según amerite. Deberá documentarse la evidencia mediante fotografías, exámenes radiológicos, dentales, laboratorios, y cualquier otro examen que sea necesario aún sin el consentimiento del padre, madre o persona responsable del/la menor.
- Ofrecerá asesoramiento y su experiencia en situaciones de maltrato institucional y/o negligencia institucional en instituciones educativas.
- Habrá participación de las respectivas oficinas de licenciamiento, reglamentación o certificación con respecto a los eventos de maltrato o negligencia institucional que se hayan corroborado y las acciones correctivas potenciales.
- Garantizará que en todas las Salas de Emergencias y Centros de Salud a través de todo Puerto Rico den fiel cumplimiento a las *Guías para el Manejo de Cuidado de Víctimas/Sobrevivientes de Violencia Doméstica en Salas de Emergencias y Centros de Salud* y *Guías para el Manejo de Víctimas/Sobrevivientes de Agresión Sexual en Salas de Emergencias y Centros de Salud*. En estas guías del Centro de Ayuda a Víctimas de Violación (CAVV) se describe el procedimiento a seguirse en los primeros siete (7) días del evento de la agresión y en la visita inicial a la sala de emergencia así como en las visitas de seguimiento. En el Anejo se incluye una copia de estas guías.

### **Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA):**

- Cualquier funcionario/a que observe, tenga conocimiento o sospeche que un/a menor es víctima de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional procederá inmediatamente a referir la situación al Departamento de la Familia, mediante la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional (Teléfonos: 787 - 749-1333 o 1-800-981-8333), Oficina Local o la Policía de Puerto Rico (9-1-1), según dispone la Ley 177.
- Al momento que un/a funcionario/a de ASSMCA tenga sospecha o realice una querrela de maltrato, deberá informar al trabajador/a social del Departamento de la Familia el plan de tratamiento que se está realizando dentro de los servicios para con el/la menor, con el fin de que se establezca una estrecha coordinación desde el momento de la querrela para no irrumpir o afectar el plan de tratamiento o de cuidado del niño/a o adolescente.
- Proveerá y/o coordinará servicios de salud mental a todo/a niño/a o adolescente que sea removido/a de su hogar y re-ubicado a un hogar sustituto, como parte del plan de

ASSMCA

servicios del Departamento de la Familia, con el fin de manejar la experiencia muchas veces traumáticas de la remoción del hogar.

- Asegurará que los proveedores o entidades privatizadoras de los servicios y facilidades de salud mental ofrezcan atención inmediata a las situaciones donde existe maltrato, y que cumplan con las obligaciones impuestas a ASSMCA en la Ley 177. Para cumplir con el presente mandato ASSMCA formalizará los convenios y Acuerdos interagenciales necesarios, para lograr cumplir con los objetivos aquí establecidos.
- Planificará y coordinará con la Administración de Servicios de Salud (ASES) para que se establezcan y ofrezcan a través de todo Puerto Rico los servicios de salud mental ambulatorios, de hospitalización parcial, de hospitalización psiquiátrica, los medicamentos y los servicios residenciales para tratamiento de salud mental y de adicciones para niños y adolescentes que sean menores maltratados/as (según lo contemplan los parámetros establecidos por la Ley 408 de Salud Mental). Para cumplir con el presente mandato ASSMCA formalizará los convenios y Acuerdos interagenciales necesarios, para lograr cumplir con los objetivos aquí establecidos.
- Proveerá y/o coordinará la atención, el tratamiento residencial o ambulatorio, integral y eficiente a menores maltratados/as en lo relacionado a condiciones de salud mental o adicción. En el caso de tratamiento residencial, la admisión estará sujeta a la determinación de su equipo clínico luego de un proceso de evaluación.
- Buscará alternativas para la provisión de servicios de salud mental o adicción cuando no los tenga disponibles y sean áreas de su competencia.
- Garantizará que todos los procedimientos incluyendo llamadas, comunicaciones escritas y entrevistas se realicen en un estricto ambiente de confidencialidad.
- Todo/a profesional incluyendo médicos, psiquiatras, enfermeros/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales que tenga conocimiento o sospecha de que existe un riesgo inminente para la seguridad, salud, e integridad física, mental y/o emocional del/la asumirá custodia de emergencia, según establece el Artículo 23 de la Ley 177.
- Garantizará que el acceso de los/as menores maltratados/as y de sus familias a servicios de salud mental sea inmediato y con carácter de prioridad.
- Los/as trabajadores/as sociales de ASSMCA prestarán los servicios o coordinarán el ofrecimiento de dichos servicios con el personal del Departamento de la Familia que esté a cargo del caso y estarán disponibles para la supervisión y seguimiento del cumplimiento con el Plan de Acciones Protectoras, el Plan de Seguridad y/o el Plan de Servicios del Departamento de la Familia y del progreso de la familia en los servicios de salud mental que le han sido brindados.

- Garantizará que el/la trabajador/a social de ASSMCA estará disponible para asistir a las Vistas Judiciales cuando le sea requerido, que ofrecerá el testimonio pericial y que proveerá los Informes Periciales concernientes a los servicios de salud mental y/o de adicción prestados por ASSMCA a los/as menores maltratados/as y a sus familias. Dichos Informes incluirán recomendaciones específicas al caso y el análisis del progreso clínico alcanzado.
- Proveerá y/o coordinará los servicios de salud mental y/o adicción a sustancias y alcohol (incluyendo terapia de familia, terapia de grupo y servicios de re-educación) a los padres, las madres o encargados/as por un/a menor que incurran en el maltrato como parte del proceso de re-educación y esfuerzos razonables.
- Desarrollará acuerdos colaborativos con las entidades gubernamentales obligadas en la Ley 177 para proveerles servicios de salud mental o contra la adicción, a los/as menores, padres, madres, o persona responsable de un/a menor que ha incurrido en conducta maltratante.
- Ofrecerá asesoramiento técnico y participará con las agencias públicas sobre todo con las escuelas, municipios y las organizaciones no gubernamentales para la creación y el establecimiento de redes sociales, coaliciones, consorcios, y/o acuerdos colaborativos para la prevención de la violencia social e interpersonal.
- Facilitará la investigación de referidos de maltrato institucional y/o negligencia institucional.
- Garantizará la disponibilidad de pruebas de dopaje en los casos en que éstas sean recomendadas o requeridas para los/as menores y sus familias.
- Informará al Centro Estatal de Protección a Menores adscrito a la Administración de Familias y Niños, sobre los servicios ofrecidos y el progreso que se haya observado en el/la menor.

### **Departamento de la Vivienda:**

- Cualquier funcionario/a que observe, tenga conocimiento o sospeche que un/a menor es víctima de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional procederá inmediatamente a referir la situación al Departamento de la Familia, mediante la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional (Teléfonos: (787) 749-1333 o 1-800-981-8333), la Oficina Local o la Policía de Puerto Rico (9-1-1), según dispone la Ley 177.
- El/la administrador/a o el/la trabajador/a social cumplimentará el formulario de referido, el cual lo enviará al Registro Central de Casos de Protección, componente del Centro Estatal de Protección de Menores a no más tardar de cuarenta y ocho (48) horas de haberse notificado o referido la situación de maltrato.

VIVIENDA

- Garantizará la atención inmediata y prioritaria, como medida de protección, a las solicitudes de vivienda o de traslado donde exista una situación de maltrato a menores, los/as menores estén bajo la custodia del Departamento de la Familia y el padre, madre, o persona responsable pueda evidenciar cumplimiento con el Plan de Servicios, sujeto a la reglamentación federal aplicable. Esto incluye cualquier Agente Administrador privatizado que opere cualquier residencial público en cualquier Municipio de Puerto Rico.
- Garantizará atención prioritaria, como medida de protección, a solicitudes de vivienda en situaciones donde coexisten la violencia doméstica y el maltrato a menores, sujeto a la reglamentación federal aplicable.
- Coordinará que los/as Agentes Administradores/as privatizados de las facilidades de vivienda ofrezcan atención inmediata a las situaciones donde existe maltrato y darán fiel cumplimiento de las obligaciones impuestas al Departamento de la Vivienda por la Ley 177.
- Garantizará que todos los procedimientos incluyendo llamadas, comunicaciones escritas y entrevistas se realicen en un estricto ambiente de confidencialidad.
- Incluirá cláusulas en todos los contratos que provean para que el Departamento de la Vivienda pueda enmendar el contrato de renta cuando la persona maltratante tiene el mismo a su nombre a fin de propiciar que el/la menor pueda seguir viviendo en su hogar.
- Identificará viviendas transitorias para situaciones de emergencia donde se haga difícil la ubicación de la Familia o del/a menor, sujeto a la reglamentación federal aplicable.
- Cualquier funcionario/a, residente o colateral que identifique alguna situación de maltrato a menores o de violencia doméstica deberá notificar al Trabajador/a Social de la comunidad residencial concernido quien a su vez llevará a cabo los siguientes procedimientos:
  - Abrirá un expediente social (guiado por el privilegio de confidencialidad que rige en estos casos) de la familia referida. Además, visitará la residencia, entrevistará a los/as menores a sus padres, madres, encargados/as y a los colaterales que puedan aportar información pertinente.
  - Establecerá un Plan de Servicios Individualizado para la familia en las cuales identificó indicadores de maltrato a menores y/o de violencia doméstica. En dicho Plan incluirá los servicios preventivos de apoyo que puedan brindarse en la comunidad o en el propio residencial adonde radica la familia. Servicios tales como: cuidado de infantes, grupos de alcohólicos anónimos, centros de personas de edad avanzada, servicios de WIC, entre otros.

- Una vez haya constatado los indicadores de maltrato/violencia doméstica y así lo haya documentado en el expediente social de la familia procederá a referirla al Departamento de la Familia y estará disponible para discutir el caso con el/la trabajador/a social que se asigne y para colaborar con el Plan de Servicios que se establezca para la familia.
  - Será responsable de coordinar, fomentar la creación y participar activamente en las redes sociales, consorcios, o coaliciones con el Municipio, las Escuelas, las Organizaciones No Gubernamentales y otras iniciativas comunitarias.
  - Garantizará que la comunidad residencial en el cual labora participe de los esfuerzos para prevenir la violencia social e interpersonal.
  - Ayudará a que la Administración del residencial identifique y separe por lo menos dos (2) unidades de vivienda transitoria cuyo uso se restringirá sólo a aquellas situaciones de emergencia en las cuales se requiere una ubicación inmediata como medida cautelar para la protección de víctimas y sobrevivientes del maltrato a menores o violencia doméstica.
  - Coordinará con el Consejo de Residentes y organizará grupos de residentes de acuerdo con las necesidades identificadas en el residencial. Por ejemplo: creación y promoción de Cooperativas para Empresas de Autogestión, grupos de mujeres sobrevivientes de violencia doméstica, la promoción de iniciativas para el cuidado de infantes mientras sus madres/padres trabajan, el uso de los Centros Comunales y de las Canchas para las actividades comunitarias de los grupos de teatro comunitario, grupos de baile para los jóvenes, torneos deportivos, campamentos de veranos para niños/as, grupos de dominó, grupos de visita y apoyo para los enfermos, servicios de alimentos a domicilio para los/as viejos/as, servicios de escoltas a las citas médicas, entre otros.
- El/a administrador/a y trabajador/a social serán responsables de desarrollar programas de capacitación para el personal que brinda servicios directos y comunitarios en los residenciales públicos, viviendas y proyectos de vivienda subsidiados sobre prevención de maltrato a menores.
  - También, desarrollará talleres de destrezas en la crianza dirigidos a madres, padres, y personas responsables de los/as menores residentes en los residenciales públicos y/o proyectos de vivienda subsidiados por el Departamento de Vivienda.
  - Informará al Registro Central de Casos de Protección adscrito a la Administración de Familias y Niños, sobre los servicios ofrecidos y el progreso que se haya observado en el/la menor.

### **Policía de Puerto Rico:**

- Cualquier empleado/a ó personal de la Policía que observe, tenga conocimiento o sospeche que un/a menor es víctima de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional procederá inmediatamente a referir la situación al Departamento de la Familia, mediante la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional (Teléfonos: (787) 749-1333 o 1-800-981-8333), la Oficina Local o la Policía de Puerto Rico (9-1-1), según dispone la Ley 177.
- Prestará servicios de apoyo al Departamento de la Familia en la investigación y atenderá aquellas querellas que se puedan procesar por la vía criminal.
- Todo/a policía estatal o municipal que tenga conocimiento o sospecha de que existe un riesgo inminente para la seguridad, salud, e integridad física, mental y/o emocional del/la menor asumirá custodia de emergencia, según establece el Artículo 23 de la Ley 177.
- Garantizará que todos los procedimientos incluyendo llamadas, comunicaciones escritas y entrevistas se mantendrán en estricta confidencialidad, esto incluye las informaciones o datos que se comparten con los medios de comunicación y la prensa.
- Garantizará un espacio en el cuartel que provea privacidad donde los/as menores puedan estar protegidos mientras la investigación del caso se lleva a cabo.
- Asistirá y colaborará con el personal del Departamento de la Familia cuando la seguridad de éstos/as se encuentre en riesgo y así se solicite.
- Colaborará activamente con el Departamento de la Familia en cualquier gestión afirmativa dirigida a ejercer la custodia de un/a menor y otros servicios relacionados con la protección de los/as menores.
- Comparecerá a vistas judiciales para testificar sobre procedimientos investigativos en casos de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional.
- Mantendrá un registro de las órdenes de protección expedidas al amparo de la Ley 177.
- De ser necesario, que el/la menor reciba asistencia médica se llevará a recibir la misma de inmediato.

Se capacitará a los/as agentes para recibir querellas e intervenir en los casos de maltrato según las normas y procedimientos de la Policía de Puerto Rico.

El/la agente que recibe una querella, seguirá el siguiente procedimiento:

- Cuando el/la menor llega a una dependencia de la Policía sólo:
  1. Retén:
    - Le brindará seguridad y protección de inmediato.
    - De inmediato contactará al supervisor/a para que asigne un agente interventor.

2. Agente Interventor/a:
- Tomará datos básicos (nombre, edad dirección, padres/tutores, etc.)
  - Llamará e informará a la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y/o Negligencia Institucional.
  - Llamará al Director/a o la Persona a cargo de la División de Delitos Sexuales, Maltrato a Menores y Violencia Doméstica de la Policía de Puerto Rico del área correspondiente. Así mismo, llamará a algún otro recurso de la comunidad.
- Todo caso de agresión sexual, maltrato a menores y violencia doméstica deben ser referidos a la División Especializada para ser consultado con la fiscalía de la División de Delitos Sexuales, Maltrato a Menores y Violencia Doméstica del Departamento de Justicia por el/la agente especializado/a. Se seguirá los procedimientos internos específicamente documentamos en su Protocolo Agencial.
  - La División de Delitos Sexuales y Maltrato a Menores, investigará los casos de maltrato a menores en Instituciones Públicas, Privadas y aquellas Instituciones para Transgresores. Rendirá un informe mensual al Departamento de Justicia, por los conductos reglamentarios sobre el progreso de éstos. Se seguirá los procedimientos internos específicamente documentamos en su Protocolo Agencial.
  - Informará al Centro Estatal de Protección a Menores adscrito a la Administración de Familias y Niños, sobre los servicios ofrecidos y el progreso que se haya observado en el/la menor.

### **Departamento de Corrección:**

- Cuando un/a funcionario/a tenga conocimiento o sospeche de que un/a menor confinado/a o visitante es víctima de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional procederá inmediatamente a referir la situación al Departamento de la Familia, mediante la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional (Teléfonos: 787- 749-1333 o 1-800-981-8333), la Oficina Local o la Policía de Puerto Rico (9-1-1), según dispone la Ley 177.
- El/la informante completará y enviará el formulario oficial para referidos del Departamento de Corrección al Departamento de la Familia. Esta persona debe solicitar el nombre del operador que toma información del referido y el número del referido. Remitirá copia de dicho referido a la oficina de asuntos legales del Departamento de Corrección.
- El/la informante (si no es un/a técnico de servicios sociopenales) notificará al sociopenal y a su vez éste/a informará a su supervisor/a para que evalúe la situación y notificará al Departamento de la Familia. No obstante, la obligación de ofrecer información recae sobre toda persona que presencie los hechos o reciba información.

CORRECCIÓN

- En caso de que el/la técnico/a de servicios sociopenales del Programa de Comunidad, como parte de su proceso de investigación o supervisión de un caso de maltrato de un/a menor será su responsabilidad notificar a su supervisor/a en la Oficina del Programa de Comunidad y al Departamento de la Familia de dicha situación. Para ello cumplimentará el referido.
- Si la situación es de riesgo inminente para el/la menor confinado/a o menor visitante, la Institución deberá garantizar la seguridad y protección del/a menor conforme a la Ley 177.
- En las situaciones en que se requiera atención médica se llevará inmediatamente al menor a evaluación médica o tratamiento.
- Los/as funcionarios/as garantizarán que todos los procedimientos incluyendo llamadas, comunicaciones escritas y entrevistas se realicen en un estricto ambiente de confidencialidad. Estas personas facilitarán la entrevista del/a menor confinado/a con el personal de la Policía, Asuntos Legales o el Departamento de Justicia en un lugar privado para asegurar la confidencialidad.
- El superintendente, director del Hogar de Adaptación Social, el coordinador de Centro de Tratamiento u otro personal a cargo de la institución y el director regional, mantendrán un expediente sobre la situación. Además todo el personal de la agencia estará disponible para proveer la información requerida.
- Si el/la superintendente fuera el/la alegado/a maltratante, se inhibirá de participar en el proceso y se delegarán las funciones de investigación y referido al director regional. Se referirá a la División Legal del Departamento de Corrección para la investigación administrativa correspondiente.
- Mientras se realiza la investigación, el Director Regional constatará que se lleve a cabo las acciones necesarias para proteger al menor confinado/o o visitante considerando diversas alternativas para garantizar su seguridad.
- En los casos en que el/la técnico/a de servicios sociopenales de una institución correccional, Hogar de Adaptación Social, Centro de Tratamiento Residencial, sospeche o tenga información de maltrato a un/a menor será su responsabilidad notificar a su supervisor/a en la Oficina del Programa de Comunidad y al Departamento de la Familia de dicha situación. Para ello cumplimentará el referido.
- En los casos de confinados/as ubicados/as en Centros de Tratamientos privado, licenciado, o supervisado por la Administración de Corrección el personal que sospeche o tenga información de maltrato o negligencia a un/a menor será responsabilidad notificar al Jefe/a de la Oficina de Programas de Desvíos o Comunitarios o al Supervisor del Programa de Comunidad correspondiente y al Departamento de la Familia dicha

situación. Para ello, cumplimentará el referido y seguirá el mismo procedimiento que los/as funcionarios/as del Departamento de Corrección establecidos previamente.

- Coordinará con el Departamento de la Familia los planes de visitas familiares entre los/as menores bajo la custodia del Departamento y sus padres/madres encarcelados/as.
- El Departamento de Corrección mantendrá un registro de participantes del sistema acusados/as por situaciones de maltrato o negligencia por la Ley 177.
- Como medida de protección a los/as menores, el Departamento de Corrección informará a través de los/as sociopenales al Departamento de la Familia y al custodio de los/as menores sobre la excarcelación, el ofrecimiento de pases, libertad a prueba, libertad bajo palabra de un padre, madre maltratante.
- Ofrecerá programas de educación a padres y madres maltratantes que propendan a su re-socialización.
- Establecerá, administrará, operará programas de re-socialización y readiestramiento para personas convictas de maltrato o transgresores por la Ley 177.
- El/la técnico/a de servicios sociopenales de la institución o comunidad, referirá para tratamiento al convicto maltratante, a la división de Evaluación y Asesoramiento, o cualquier otro programa que éste amerite para la modificación de conducta. Los programas disponibles deben tener la aprobación del Departamento de Corrección y Rehabilitación y del Departamento de la Familia.
- Informará al Centro Estatal de Protección a Menores adscrito a la Administración de Familias y Niños, sobre los servicios ofrecidos y el progreso que se haya observado en el/la menor.

### **Administración de Instituciones Juveniles:**

- Toda situación de alegado maltrato institucional y/o negligencia institucional (entre empleado/a y menor y/o menores) deberá ser reportada inmediatamente al Departamento de la Familia, mediante la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional (Teléfonos: 787- 749-1333 o 1-800-981-8333), la Oficina Local o a la Policía de Puerto Rico (9-1-1), según dispone la Ley 177.
- El/la informante completará y enviará el formulario oficial para referidos de la Administración de Instituciones Juveniles al Departamento de la Familia. Esta persona debe solicitar el nombre del operador que toma información del referido y el número del referido o querella. Remitirá copia de dicho referido a la oficina de asuntos legales de la Administración de Instituciones Juveniles.

- Identificará y referirá a los Departamentos de la Familia, Justicia y Policía de Puerto Rico, casos de maltrato institucional y negligencia institucional por parte del personal de Administración de Instituciones Juveniles.
- Facilitará la investigación de referidos de maltrato institucional y/o negligencia institucional.
- El Referido Inicial de Maltrato se preparará dentro de las primeras cuarenta y ocho (48) horas de haber ocurrido o tomar conocimiento del alegado incidente, por la/s persona/s con obligación a informar y remitirá vía fax única y exclusivamente a la Unidad Especializada en Maltrato y Negligencia Institucional (UEMNI). También, preparará el Informe del Incidente y entregará ambos documentos al Oficial Ejecutivo/a I, empleado de la Administración de Instituciones Juveniles responsable de atender todo lo relacionado a maltrato institucional, quien a su vez entregará copia al supervisor/a de Trabajo Social Institucional, según su Protocolo Agencial.
- El/la Oficial Ejecutivo/a I seguirá el siguiente procedimiento:
  - Mantendrá un registro control de todo referido de alegado maltrato de la institución que se trate. Previa coordinación con el/a Supervisor/a de Trabajo Social clasificará el referido de acuerdo a la Tabla de Definición y Clasificación de Incidentes, realizará una investigación interna sobre los hechos reportados y emitirá un informe (firmado por el/la directora/a) donde se indique el manejo de la situación a Nivel Institucional, los resultados obtenidos en la intervención y el manejo con los/as perjudicados/as y el/la (los/as) agresor/a (es/as), y las medidas correctivas tomadas para evitar recurrencia (debe incluir la intervención de los/as profesionales de la conducta y del/a supervisor/a del(los/as) empleados/as, si aplica). El mismo será parte de los documentos que acompañarán el Informe de Referido de Maltrato.
  - Ofrecerá el seguimiento para el cumplimiento de los términos, se asegurará que se complete la documentación requerida y mantendrá comunicación con UEMNI de ser necesario. También, será responsable de ofrecer el seguimiento correspondiente a la Policía de Puerto Rico para la radicación de las querellas del Alegado Maltrato y/o Negligencia Institucional y de evidenciar el mismo.
- El/la Directora/a Institucional tomará la Acción Administrativa correspondiente, según los resultados de la investigación realizada por el/la Oficial Ejecutivo/a I.
- Si por justa causa, la persona que tiene el deber de redactar el referido no pudiera hacerlo, el supervisor/a será responsable de que se cumpla con este requerimiento. A su vez redactará una comunicación explicando las razones por las cuales su empleado/a no lo hizo.
- Mensualmente, el/la Directora/a Institucional realizará reuniones con el personal de supervisión en las siguientes áreas: seguridad, trabajo social, enfermería, salud mental,

escolar y cualquier otra área que sea necesaria, para discutir y analizar los incidentes con el propósito de prevenir futuras situaciones y documentar a través de la minuta que incluya las firmas de las personas presentes.

- El Informe de Referido de Maltrato deber ser completado en todas sus partes por la misma persona que preparó el Referido de Maltrato Inicial de Maltrato y deberá enviarse (en original) a UEMNI en un período de hasta cinco (5) días calendario a partir de la fecha en que ocurrió el incidente o se tomó conocimiento del mismo. Una copia de toda la documentación deberá ser conservada en la institución (Archivo y Registro de Referidos de Alegado Maltrato) y en el (los) expediente(s) del (los/as jóvenes correspondientes. El mismo será acompañado de los documentos e información especificada por la Administración de Instituciones Juveniles.
- El/la supervisor/a de la Unidad de Trabajo Social será responsable de velar porque se incluya en el expediente correspondiente una copia del referido y las debidas intervenciones con el/la menor involucrado/a en el incidente. Así también, vigilará porque en el Plan Individualizado de Servicios se realicen los cambios o ajustes necesarios a raíz del incidente.
- El personal institucional deberá colaborar y proveer toda la información y documentación solicitada tanto al Oficial Ejecutivo/a I, como a la Policía de Puerto Rico y demás personal durante el proceso de investigación.
- Informará al Centro Estatal de Protección a Menores adscrito a la Administración de Familias y Niños, sobre los servicios ofrecidos y el progreso que se haya observado en el/la menor.
- Cuando surjan situaciones entre menores, que puedan ser constitutivas de faltas, la investigación deberá incluir una presunción de negligencia institucional.
- Garantizará que todos los procedimientos incluyendo llamadas, comunicaciones escritas y entrevistas se realicen en un estricto ambiente de confidencialidad.
- Velará porque se salvaguarden los derechos civiles del/a menor.
- El personal institucional deberá colaborar y proveer toda la información y documentación solicitada para la investigación de referidos de maltrato institucional y/o negligencia institucional.
- Mantendrá un registro de casos de maltrato institucional y/o negligencia institucional.
- Habrá participación de las respectivas oficinas de licenciamiento, reglamentación o certificación con respecto a los eventos de maltrato o negligencia institucional que se hayan corroborado y las acciones correctivas potenciales.

- Como medida de protección a los/as menores víctimas de maltrato, informará al Departamento de la Familia y al custodio de los/as menores sobre el egreso, o el ofrecimiento de pases, temporeros o extendidos de un padre y/o madre o persona encargada maltratante.
- Llevará un registro de menores, padres y madres o personas encargadas del/a menor que son maltratantes.
- Ofrecerá programas de educación a padres, madres, o personas encargadas maltratantes que propendan a su re-socialización.

## **X. Departamento de Justicia<sup>1</sup>**

- La Oficina de Asuntos de Menores y Familia es una dependencia del Departamento de Justicia que tiene a su cargo la responsabilidad de implantar la política pública en el área de justicia juvenil establecida en la Ley de Menores de Puerto Rico, Ley 88 de 9 de julio de 1986; representar los intereses de los y las menores de edad en los procedimientos de judiciales de protección de los y las menores contra el maltrato intrafamiliar, y atender diversos asuntos civiles relacionados con la familia, los y las menores de edad y los/as incapacitados/as.
- La Oficina de Asuntos de Menores y Familia está compuesta por trece (13) Procuradurías de Menores y trece (13) Procuradurías de Familia ubicadas en cada una de las regiones judiciales.
- Los/as Procuradores/as de Asuntos de Menores y Familia quienes son funcionarios/as nombrados/as por el Gobernador tienen las mismas facultades y atribuciones de un fiscal.
- Los/as Procuradores/as de Asuntos de Menores atenderán todos los asuntos relacionados con los/as menores de 18 años que incurren en faltas, a tono con lo que establece la Ley de Menores de Puerto Rico. También atenderá cualquier otro asunto que el/la Secretario/a de Justicia determine para cumplir con la política pública relacionada con la delincuencia juvenil o con la consecución de los objetivos de la Ley Orgánica del Departamento de Justicia.
- Los/as Procuradores/as de Asuntos de Familia atenderán todos los asuntos relacionados con acciones sobre asuntos de familia, menores de edad e incapacitados/a, tales como reclamaciones de alimentos, filiación, reconocimientos de hijos/as, peticiones de autorización judicial en relación con bienes pertenecientes a menores de edad e incapacitados/as, declaraciones de incapacidad, nombramientos de tutor/a, adopciones, entre otros. También atenderá cualquier otro asunto que el/la Secretario/a de Justicia determine para cumplir con la política pública relacionada con los asuntos de familia con la consecución de los objetivos de la Ley Orgánica del Departamento de Justicia.

---

<sup>1</sup> **Enmienda 2008---** Suprimió todo el último inciso de este capítulo.

- Los/as Procuradores de Asuntos de Familia intervendrán en los procedimientos judiciales que instados por el Departamento de la Familia contra los/as progenitores o custodios, por maltrato a menores, para representar los intereses de éstos/as. Por lo que, deberán trabajar en coordinación con los/as funcionarios del Departamento de la Familia para asegurar el bienestar y la protección integral de los/as menores.
- Establecerá acuerdos colaborativos con el Departamento de la Familia para apoyar y facilitar la labor de investigación de los referidos de maltrato institucional y negligencia institucional que la Ley 177 le adjudica a los/as funcionarios/as del Departamento de la Familia.
- Continuará promoviendo programas de educación y orientación a la comunidad como el Programa Justicia va a la Comunidad el cual ofrece orientación, mediante charlas y material educativo a los/as maestros/as, padres/madres, estudiantes y grupos comunitarios sobre las funciones del Departamento de Justicia y los servicios que éste le ofrece a los/as ciudadanos/as a través de sus diferentes oficinas y programas. Específicamente, este Programa ofrece orientación sobre el procesamiento de los/as menores que incurrir en faltas y sobre las leyes que protegen a los/as menores maltratados/as y sobre la prevención del suicidio.
- Continuará expandiendo el Proyecto Televisivo de Circuito Cerrado el cual permite que en casos criminales una víctima o testigo menor de dieciocho (18) años o con incapacidad mental o retardo mental declare fuera de la sala del Tribunal, a través del sistema de circuito cerrado, cuando el Tribunal ha determinado que sufre o podría sufrir trastorno mental serio que le impediría comunicarse efectivamente de tener que declarar frente al/la imputado/a o acusado/a.

## **XI. Oficina de la Administración de Tribunales**

- Se invita a la Administración de Tribunales a continuar fortaleciendo las iniciativas que van dirigidas a establecer coordinación con el Departamento de la Familia y otras agencias en beneficio de la protección de los/as menores. Entre estas iniciativas se encuentran:<sup>2</sup>
  - Programa “Court Improvement” cuya misión es que los casos de maltrato a menores y de adopción se resuelvan con diligencia dentro de los parámetros de tiempo prescritos por Ley, garantizando los derechos de las partes durante el proceso, conforme a las leyes aplicables.
  - Salas de Relaciones de Familia y Menores cuya misión es atender de forma integral y sistémica los asuntos de la familia y sus miembros mediante la coordinación interagencial, municipal y el fortalecimiento de los recursos

---

<sup>2</sup> **Enmienda 2008---** Añadió “invita” y suprimió “exhorta”, en la primera oración.

disponibles. De esta manera se facilita el proceso judicial atendiendo aquellos factores que afectan el entorno familiar.

## **XII. Municipios y Organizaciones No Gubernamentales**

- Se exhorta a las agencias concernidas en la Ley 177 a establecer comunicación y coordinación con los municipios y con las organizaciones no gubernamentales de base comunitaria para planificar y desarrollar servicios de prevención al maltrato a menores así como los de intervención de una manera integrada y efectiva. Por lo que se sugiere la creación de alianzas o acuerdos colaborativos centrados en las necesidades de los y las menores y las familias en su comunidad.
- Es necesario que los municipios y las organizaciones no gubernamentales de base comunitaria establezcan parámetros que faciliten el ofrecimiento y la coordinación de los servicios y promuevan el bienestar de los/as menores y sus familias.

## **XIII. Maltrato Institucional y Negligencia Institucional**

Cuando por razones de la seguridad y la protección del/la menor, éste/a deba ser atendido/a y cuidado/a en una institución fuera del hogar, allí tiene que recibir cuidados orientados a la atención de sus necesidades que sean conducentes a su desarrollo integral y comparables a los que deben recibir los/as en sus propias familias. Ante la alegación de maltrato o negligencia institucional, se procederá a investigar diligentemente e inmediatamente para que se fijen responsabilidades correspondientes y que se garantice la seguridad de los/as menores.

Los informes de maltrato institucional y negligencia institucional serán hechos e investigados en la misma forma establecida en la Ley 177, excepto que el Departamento de Justicia será el organismo gubernamental responsable de realizar la investigación correspondiente cuando el maltrato institucional y la negligencia institucional ocurra o se sospecha que ocurre en una institución que brinde albergue u ofrezca servicios para tratamiento o detención de menores transgresores a tenor con la Ley 88 de 9 de julio de 1986. Por lo que, el Departamento de Justicia dispondrá mecanismos para someter los datos requeridos para la elaboración del Plan Anual Estatal y la actualización de la información ante el Centro Estatal de Protección a Menores sobre la investigación, hallazgos y progreso de cada caso.

La Ley 177 en el Artículo 66, dispone que en cualquier momento durante el período de investigación de un referido de maltrato institucional o negligencia institucional, el/la funcionario/a designado/a por el Departamento de la Familia, a quien se le impida su labor, podrá comparecer ante el Tribunal y declarar bajo juramento en forma breve y sencilla, mediante un formulario preparado por la Oficina de la Administración de Tribunales, los hechos específicos que le impiden realizar su labor, acreditar la existencia de un referido que justifica su intervención y solicitar una orden *ex parte* contra la agencia pública, privada o privatizada petitionada o sujeto del referido disponiendo lo siguiente:

- a) Orden para que se provea acceso para inspeccionar las instalaciones, revisar expedientes de menores que estén o hayan estado en la institución y documentos relacionados a la operación de la identidad.
- b) Orden disponiendo que se permita realizar entrevistas a menores, empleados/as, familiares o padres.
- c) Orden para que se provea acceso a información sobre los/as menores que estén o hayan estado en la institución, sus padres o madres o personas custodios, empleados/as o ex empleados/as, incluyendo datos que permitan su localización.
- d) Orden para requerir que empleados/as o personas responsables de la operación de la entidad sean sometidas a prueba de detección de sustancias controladas, evaluaciones psicológicas o siquiatras.
- e) Orden requiriendo la entrega de documentos y/o pertenencias del/la menor.
- f) Cualquier orden que permita recopilar la información necesaria para evaluar las circunstancias del alegado maltrato institucional o negligencia institucional.

La orden u órdenes emitidas tendrán vigencia hasta tanto se concluya la investigación o se determine durante el proceso que la misma no es necesaria.

Según establecido en la Ley 177, en los casos en que se alegue maltrato institucional y/o negligencia institucional cuya ocurrencia sea en una escuela o instituciones licenciadas se procederá de la siguiente manera:

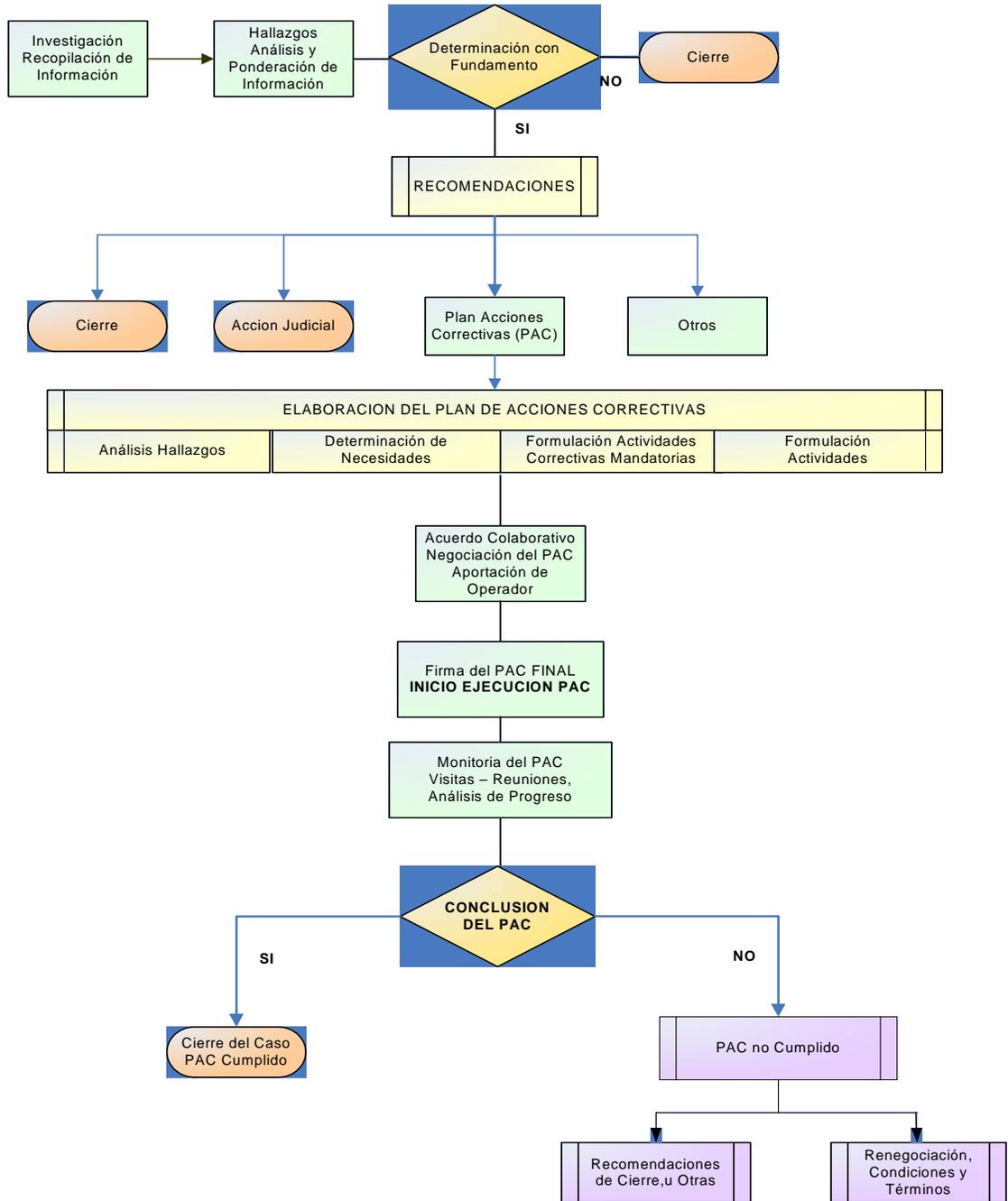
- Cualquier familiar o parte interesada, así como el médico, maestro otro/a funcionario/a de la institución en que se encuentre o esté en tratamiento el/la menor, o un/a trabajador/a social o técnico/a de servicios del Departamento de la Familia, informará de tal hecho a La Línea Directa de Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional, la Oficina Local del Departamento de la Familia, o la Policía de Puerto Rico, según dispuesto en la Ley 177. Luego de realizar la correspondiente investigación, de ser necesario se seguirá el procedimiento de emergencia dispuesto en el Artículo 67 de la Ley 177.
- El/la supervisor/a o director/a escolar será responsable de que las situaciones de maltrato institucional y/o negligencia institucional sean referidas en la misma forma establecida para el manejo de situaciones de maltrato y/o negligencia. Si el/la supervisor/a o directora/a fuera el alegado maltratante, se inhibirá de participar en el proceso y delegará las funciones al funcionario/a de la región que corresponda.

- Según el Artículo 73 de la Ley 177, ninguna persona debe impedir que un/a funcionario/a obligado/a a informar realice un referido de maltrato institucional o negligencia institucional.
- Mientras se realiza la investigación, se constatará que la escuela o institución haya llevado a cabo las acciones necesarias para proteger al menor, considerando diversas alternativas para garantizar su seguridad.
- Notificará de inmediato a la Oficina de la División Legal y solicitará una investigación administrativa, recogerá evidencia y documentará el incidente.
- Completará la recopilación de información no más tarde de cinco (5) días laborables, a partir de la fecha en que recibió notificación del referido.
- Preparará un informe sobre los hechos, acciones tomadas para garantizar la seguridad al menor y acciones correctivas iniciadas o tomadas. En el caso de la escuela, este informe estará acompañado de la evidencia recopilada y se enviará a la División Legal del Departamento de Educación.
- El personal de la escuela o institución bajo las directrices del Director/a o Supervisor/a colaborará con la Unidad de Maltrato Institucional de la Administración de Familias y Niños del Departamento de la Familia.
- Luego de la determinación de que el referido de maltrato institucional o negligencia institucional tiene fundamento, el Director o Supervisor/a diseñará y redactará el Plan de Acción Correctiva a base a los hallazgos de la investigación. Además, monitoreará el cumplimiento del mismo.

**El siguiente diagrama ilustra el Proceso de Maltrato Institucional y Acciones Correctivas:**

DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA  
Administración de Familias y Niños

PROCESO DE INVESTIGACIÓN DE MALTRATO INSTITUCIONAL Y ACCIONES CORRECTIVAS



## **XIV. Custodia de Emergencia**

La Ley 177, en el Artículo 23, menciona que personas podrán ejercer la custodia de emergencia y las circunstancias para que ésta se lleve a cabo.

Cualquier policía estatal o municipal, técnico o trabajador/a social especialmente designado/a por el Departamento de la Familia, director/a escolar, maestro/a, trabajador/a social escolar, profesional de la conducta, cualquier médico, funcionario/a de la Agencia Estatal para el manejo de Emergencias, profesionales de la salud, incluyendo la salud mental que tenga a un/a menor bajo tratamiento, ejercerá custodia de emergencia sin el consentimiento del padre, madre o de la persona responsable del/la menor cuando tuviere conocimiento o sospecha de que existe un riesgo inminente para la seguridad, salud e integridad física, mental, emocional del/la menor, y cuando ocurran una ó más de las siguientes circunstancias:

- (a) el padre, la madre o persona responsable del/la menor/a no estén accesibles, a pesar de los esfuerzos realizados para localizarlos, o no consientan a que se les remueva el/la menor;
- (b) cuando notificar al padre, la madre, o a la persona responsable del/la menor aumentaría el riesgo inminente de grave daño al/la menor o a otra persona;
- (c) el riesgo es de tal naturaleza que no haya tiempo para solicitar la custodia al Tribunal.

La persona a cargo de un hospital o de una institución médica similar ejercerá la custodia de emergencia de un/a menor cuando tenga conocimiento o sospecha de que éste/a ha sido víctima de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional; cuando entienda que los hechos así lo justifican, aunque no se requiera tratamiento médico adicional y aún cuando el padre, la madre ó encargado/a del/la menor soliciten que se les entregue.

Cualquier persona que ejerza custodia de emergencia de un/a menor informará tal hecho de inmediato a:

- La Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional del Departamento de la Familia al 787- 749-1333 y en la isla el 1-800-981-8333 en la forma que se dispone en este Artículo.

El Departamento de la Familia tomará las medidas protectoras para el/la menor y atenderá la necesidad de ubicación.

La custodia de emergencia no se ejercerá en una cárcel, ni institución juvenil u otro lugar para la detención de criminales u ofensores juveniles.

Es importante destacar que la custodia de emergencia no podrá exceder de veinticuatro (24) horas, salvo en los casos que se diligencie y se obtenga una autorización del Tribunal, mediante el procedimiento establecido en este Artículo; o en aquellas circunstancias en que no se haya podido obtener dicha autorización por estar el Tribunal en receso.

## **XV. Confidencialidad**

Todos los documentos y expedientes relacionados con casos de protección a menores, incluyendo los informes de cualquier oficina, entidades públicas, privadas o privatizadas generados en el cumplimiento de la Ley 177, serán confidenciales y no serán revelados, excepto en los casos y circunstancias en que específicamente lo autorice la mencionada Ley 177.

De igual forma, todos los documentos y expedientes escritos o electrónicos generados para el cumplimiento de este Protocolo Integrado para la Coordinación de Servicios en Situaciones de Maltrato a Menores deberán ser mantenidos en estricta confidencialidad. Con este fin, se recomienda que todos los documentos de trámite incluyan un párrafo que lea:

“La información contenida en este documento o correo electrónico y cualquier anejo del mismo es confidencial y privilegiado y tiene el propósito de que sea usado por la persona identificada en el mismo. Si usted no es la persona a quien este documento o mensaje va dirigido, por favor devuelva el mismo a este servidor y elimínelo inmediatamente.”

Además, cualquier conversación o expresión verbal relacionada a un caso de protección debe ser divulgada con sensibilidad y respetando los parámetros profesionales éticos de confidencialidad.

## **XVI. Aplicabilidad**

Las normas y procedimientos establecidos en este Protocolo Integrado para la Coordinación de Servicios en Situaciones de Maltrato a Menores obligan y aplican a todos/as los/as funcionarios/as de los Departamentos y Administraciones citadas.

Se exhorta a todas las Agencias concernidas en este Protocolo a adoptar sus reglamentos, directrices y protocolos internos en conformidad con la letra y espíritu del presente documento.

Se entenderá por no puesta cualquier directriz, protocolo, proceso o reglamento contradictorio o incongruente con el presente Protocolo, quedando automáticamente invalidado en todo o en parte.

## **XVII. Separabilidad**

Si cualquier parte ó sección de este Protocolo Integrado para la Coordinación de Servicios en Situaciones de Maltrato a Menores se declarase inválida, ilegal o nula, ello no afectará la validez de las restantes disposiciones.

## **XVIII. Enmiendas**

Toda enmienda a las normas y procedimientos descritos en este Protocolo Integrado para la Coordinación de Servicios en Situaciones de Maltrato a Menores se hará por escrito con la aprobación y firma del/a Secretario del Departamento de la Familia, en coordinación con el Departamento o Administración concernida.<sup>3</sup>

## **XIX. Vigencia**

Este Protocolo Integrado para la Coordinación de Servicios en Situaciones de Maltrato a Menores entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación y conforme a las disposiciones de la Orden Administrativa Número 08-005.



---

Hon. Félix V. Matos Rodríguez, Ph.D.  
Secretario  
Departamento de la Familia

---

18 de enero de 2008  
Fecha de Aprobación

---

<sup>3</sup> **Enmienda 2008---** Suprimió; “y del Secretario/a del...de la” y añadió “en coordinación con el”

# XX. ANEJOS

FN-94  
11/04

Envíe Original al Registro Central  
Retenga Copia para sus archivos

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
**Departamento de la Familia**  
**Administración de Familias y Niños**

**Informe sobre Situación Referida al Departamento de la Familia**

A: Registro Central de Casos de Protección  
Administración de Familias y Niños  
Apartado 194090  
San Juan, P. R. 00919-4090

A tenor con lo que dispone la Ley 177 del 1 de agosto de 2003, en su Artículo 21,  
según aparece al dorso de este formulario, procedo a referirle la siguiente situación:

<b>Nombre del/de los encargados/as:</b> 1. 2. 3. 4.			<b>Relación con los/las menores:</b>		
Dirección física:			Puntos de Referencia:		
<b>Menores en el grupo familiar:</b>					
Nombre	Edad	Sexo	Nombre	Edad	Sexo
a.			b.		
c.			d.		
e.			f.		
g.			h.		
i.			j.		
<b>Situación:</b>					
Persona que refiere:					
Dirección:			Teléfono:		
Agencia que representa:					
Firma:			Fecha:		

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



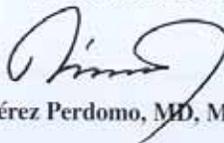
Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Departamento de Salud

# GUIAS PARA EL MANEJO DE VICTIMAS / SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DOMESTICA EN SALAS DE EMERGENCIA Y CENTROS DE SALUD

SEGÚN RECOMENDADAS POR EL

DEPARTAMENTO DE SALUD

APROBADO POR:



Rosa Pérez Perdomo, MD, MPH, PHD

Secretaria de Salud

27 de marzo de 2006, 3ra. edición

La violencia doméstica es una conducta que constituye un serio problema para la salud de la persona y la familia, y por lo tanto, para la sociedad puertorriqueña. Se trata de violencia entre personas que participan o participaron de una relación de pareja. La agresión sexual conyugal es una de las manifestaciones de violencia doméstica.



GUÍAS PARA EL MANEJO DE CUIDADO DE: Sobrevivientes de Violencia Doméstica

PROGRAMA: Centro de Ayuda a Víctimas de Violación

Procedimientos	Visita Inicial	Visita de Seguimiento (frecuencia según criterio del profesional)	Personal Responsable
<p><b>II. Historial Psicosocial</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Historial de violencia doméstica</li> <li>- Información que demuestre el estado emocional al momento del evento y el actual</li> <li>- Cernimiento de seguridad personal y apoyo por personas significativas</li> <li>- Participación en programas de ayuda</li> </ul>	<b>X</b>	<b>Actualizar en cada visita de seguimiento</b>	<p>Médico</p> <p>Enfermero(a)</p> <p>Trabajador(a) Social</p>
<p><b>III. Examen Físico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>GENERAL</b> Queja principal Aspecto general</li> <li>- <b>ESPECÍFICO</b> Señales físicas de trauma y descripción; condición de la ropa.</li> </ul> <p>Descripción de hallazgos físicos (tamaño, forma, color, dibujo figura humano), cabeza, cuello, torax, abdomen, pelvis, espalda, extremidades superiores e inferiores.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- *Uso de Rape Kit si hubo agresión sexual conyugal. Los Rape Kits son distribuidos por el Centro de Ayuda a Víctimas de Violación, Departamento de Salud. Puede comunicarse a los teléfonos: (787) 765-2285 / (787) 474-2028 durante horario laborable y al 1-800-981-5721, fuera de horas laborables.</li> </ul>	<p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p> <p><b>X</b></p>	<p style="text-align: center;">De acuerdo a los hallazgos y observaciones de la primera cita, el tiempo transcurrido desde el evento</p> <p style="text-align: center;">De acuerdo a los hallazgos de la primera cita</p> <p style="text-align: center;"><b>PRIMERAS 72 horas</b></p>	<p>Médico</p> <p>Enfermero(a)</p>
<p><b>IV. Prueba de Laboratorios/Radiología</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Todos los necesarios según presentación de trauma</li> <li>- Si se sospecha agresión sexual: pruebas de gonorrea, clamidia, sífilis, VIH, hepatitis B, embarazo, wet prep (tricomonas, candidiasis vaginitis, espermatozoides), PAP, grupo sanguíneo, toxicología</li> </ul>	<b>X</b>	<p style="text-align: center;">De acuerdo a los hallazgos de la primera cita</p> <p style="text-align: center;">Según recomendadas en Guías para el Manejo de Sobrevivientes de Agresión Sexual</p>	<b>Médico</b>

GUÍAS PARA EL MANEJO DE CUIDADO DE: Sobrevivientes de Violencia Doméstica  
 PROGRAMA: Centro de Ayuda a Víctimas de Violación

Procedimientos	Visita Inicial	Visita de Seguimiento (frecuencia según criterio del profesional)	Personal Responsable
<p><b>V. Plan de Manejo y Educación</b></p> <p><b>A. Manejo</b></p> <p>1. Curativo de todo trauma</p> <p>2. Preventivo, si aplica:</p> <p><b>a. embarazo</b>                      El contraceptivo post-coital que puede utilizarse:                      - Ovral (2 tabletas en el momento y 2 tabletas 12 horas después)                      - Lo/Ovral, Nordette o Levlen (4 tabletas en el momento y 4 tabletas 12 horas después) o Plan B</p> <p><b>b. infecciones de transmisión sexual</b>                      (clamidia, gonorrea, tricomonas y vaginosis bacteriana)                      - <b>Menores:</b> esperar por los resultados antes de tratar                      - <b>Adultas y adolescentes:</b> Ceftriaxone 125 mg., I.M. en una sola dosis, (+) metronidazole 2gm oral en una sola dosis, (+), Azythromycin 1g oral en una sola dosis, o doxycyclina 100 mg., oral dos veces al día por siete días. (Debe verificarse dosis, peso, alergias y contraindicaciones usando los sustitutos correspondientes).</p> <p><b>c. VIH - profilaxis post exposición con antiretrovirales, medicamentos para tres a siete días hasta próxima cita en pacientes de alto riesgo</b></p> <p><b>d. Vacuna Hepatitis B, post exposición (si no ha sido vacunado anteriormente).</b>                      Dosis de seguimiento a los dos y seis meses después de la primera dosis</p> <p><b>B. Evaluación de seguridad</b></p> <p>1. ¿Está en peligro inminente?                      2. ¿La violencia ha escalado?                      3. ¿Hay armas en el hogar?</p>	<p style="text-align: center;"><b>X</b></p> <p style="text-align: center;">120 Hrs.</p> <p style="text-align: center;">72 Hrs.</p>	<p style="text-align: center;">Actualizar en todas las visitas de seguimiento según las necesidades</p> <p style="text-align: center;">Es importante documentar todo servicio que esté recibiendo la (el) sobreviviente.</p>	<p style="text-align: center;">Médico                      Enfermero(a)                      Trabajador(a) Social</p>

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

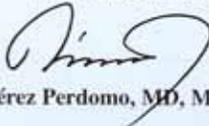


Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
Departamento de Salud

**GUIAS PARA EL MANEJO DE  
VICTIMAS / SOBREVIVIENTES DE  
AGRESION SEXUAL EN  
SALAS DE EMERGENCIA Y  
CENTROS DE SALUD**

SEGÚN RECOMENDADAS POR EL  
DEPARTAMENTO DE SALUD

APROBADO POR:



Rosa Pérez Perdomo, MD, MPH, PHD

Secretaria de Salud

27 de marzo de 2006, 3ra. edición

Las agresiones sexuales son actos de violencia.  
La atención de las necesidades de salud física, mental y legal de las personas sobrevivientes de agresiones sexuales es de primordial importancia para apoyarle en su proceso de recuperación.

De esta manera se previene el desarrollo de patologías secundarias que crean un impacto adverso en el bienestar de la persona, sus personas significativas, su familia y la comunidad.

La violación, la sodomía, el incesto y los actos lascivos e impúdicos son diversas manifestaciones de la agresión sexual.

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO**  
**DEPARTAMENTO DE SALUD**  
**SECRETARIA AUXILIAR DE SALUD FAMILIAR Y SERVICIOS INTEGRADOS**

**GUÍAS PARA EL MANEJO DE CUIDADO DE:** Sobrevivientes de Agresión Sexual  
**PROGRAMA:** Centro de Ayuda a Víctimas de Violación

**EMERGENCIA:** Adultos - Primeros siete (7) días del evento de la agresión. Menores - Siempre se considera emergencia  
**AMBULATORIO:** Después de siete (7) días del evento de la agresión

Procedimientos	Visita Inicial	Visita de Seguimiento		
		En días*	A las dos (2) semanas	A las 12 semanas
<p><b>I. Historial Médico</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Documentar quién es la fuente de la información que se está recopilando.</li> <li>- Completar los formularios existentes requeridos por las agencias gubernamentales, incluyendo el formulario médico-forense para casos donde se alega violación o atentado sexual.</li> <li>- Documentar el historial en el expediente, en palabras de la (del) paciente. Utilizar dibujos anatómicos y fotografías, si es necesario. Documentar detalles como: última menstruación, condiciones crónicas de salud, medicamentos, médicos de referencia, visitas previas, visitas repetidas, tratamiento, depresión, ansiedad, etc.</li> </ul> <p><b>SALUD</b>                      Completo (pasado, presente, repaso de sistemas) con especial énfasis en toda condición que pueda impactar el proceso de capacidad de consentir, sanación de trauma, recuperación de crisis, necesidades especiales, y su estado actual, por ejemplo, diabetes, infecciones y cirugías, entre otros.</p> <p><b>**FORENSE</b>                      Debe ser lo más detallado posible y en las palabras de la (del) entrevistada(o):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ¿Qué pasó?</li> <li>- ¿Dónde pasó?</li> <li>- ¿Quién fue el (la) agresor(a)?</li> <li>- ¿Quiénes estaban presentes?</li> <li>- ¿Cuándo pasó?</li> <li>- ¿Cómo pasó?</li> </ul>	X	X estado actual, síntomatología	X estado actual, síntomatología	X estado actual, síntomatología
	X			

**GUÍAS PARA EL MANEJO DE CUIDADO DE:** Sobrevivientes de Agresión Sexual  
**PROGRAMA:** Centro de Ayuda a Víctimas de Violación

Procedimientos	Visita Inicial	Visita de Seguimiento		
		En días*	A las dos (2) semanas	A las 12 semanas
<b>II. Historial Psicosocial</b> - Toda información que demuestre el estado emocional al momento del evento y el estado actual - Cernimiento de seguridad personal y apoyo por personas significativas - Participación en programas de ayuda	X  X  X	Actualizar  X  X	Actualizar  X  X	Actualizar  X  X
<b>III. Examen Físico</b>  <b>GENERAL</b> Completo, con especial énfasis en la búsqueda de posibles traumas previos y actuales. Debe examinar cabeza, oro-faringe y la superficie corporal.  <b>GENITAL</b> Externo e interno Se recomienda <b>evaluación colposcópica</b> , haciendo el procedimiento correspondiente según el protocolo y momento del evento.	X  X**	De haber encontrado señales de trauma o tener historial de sintomatología que amerite examen.  *Es importante usar su juicio clínico-forense. De ser necesario, consulte con un experto. (De tener alguna duda, se recomienda hacer el examen.)  X		
<b>IV. Pruebas de Laboratorios</b> - Todos los necesarios según la presentación de trauma - Pruebas de gonorrea, clamidia, sífilis, VIH, hepatitis B, embarazo (HCG), wet prep (tricomonas, candidiasis, vaginitis, espermatozoides), PAP smear (para detección de HPV, espermatozoides), grupo sanguíneo, toxicología incluyendo Rohipnol, drogas de diseño y otras - Muestra de sangre para VIH, Hepatitis B y Sífilis. Repetir a las 6 semanas, 3 meses y 6 meses. - Muestra para análisis de toxicología - Sangre - Orina	X          24 Hrs. 4 días		X  Pruebas de embarazo, gonorrea, clamidia, wet prep (Tricomonas y Vaginosis bacteriana), VIH  Inspección visual de descarga genital	X  Pruebas de sífilis, VIH y Hepatitis B

\* Se recomienda visita, dentro de los primeros siete (7) días, si se halló trauma en la intervención inicial.

\*\* Si la (el) paciente llega en las **PRIMERAS 72 HORAS** luego de la agresión, hacer uso del Rape Kit.

Los Rape Kits son distribuidos, libres de costo, por el Centro de Ayuda a Víctimas de Violación, Departamento de Salud.

Puede comunicarse a los teléfonos: (787) 765-2285 / (787) 474-2028 durante horario laboral y al 1-800-981-5721, fuera de horas laborales.



**GUÍAS PARA EL MANEJO DE CUIDADO DE:** Sobrevivientes de Agresión Sexual

**PROGRAMA:** Centro de Ayuda a Víctimas de Violación

Procedimientos	Visita Inicial	Visita de Seguimiento		
		En días*	A las dos (2) semanas	A las 12 semanas
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <b>Niñas(os):</b> Utilizar historial y juicio clínico forense.</li> <li>- <b>Muestra para gonorrea:</b> boca y ano en ambos sexos, vagina en niñas y uretra en niños.</li> <li>- <b>Muestra para clamidia:</b> ano en ambos sexos, vaginal en niñas.</li> <li>c. <b>VIH - profilaxis post exposición con antiretrovirales en pacientes de alto riesgo. Ofrecer dosis para 3-5 días y coordinar cita de seguimiento</b></li> <li>d. <b>Vacuna Hepatitis B, si no ha sido vacunada(o) previamente</b></li> </ul> <p><b>B. Referido coordinado</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Trabajador(a) social / ayuda psicosocial</li> <li>2. Intervención en crisis</li> <li>3. Policía, si aplica</li> <li>4. Programa de Emergencias Sociales, si sospecha maltrato a menores: (787) 749-1333, 1-800-981-8333</li> <li>5. Otras agencias y programas de la comunidad: Línea de Ayuda CAVV - 765-2285, 1-800-981-5721</li> <li>6. Contactar los apoyos que necesite</li> <li>7. Clínica de apoyo, si aplica</li> </ol> <p><b>C. Educación</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Orientar sobre:             <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Reacciones emocionales de las víctimas</li> <li>b. Estrategias para disminuir riesgos</li> <li>c. Programas de ayuda, teléfonos</li> <li>d. Orientar sobre derechos de la persona sobreviviente</li> </ol> </li> </ol>	72 horas		Según hallazgos	Según hallazgos
	X			
	X			

\* El Centro de Ayuda a Víctimas de Violación, del Departamento de Salud cuenta con consejeros(as) las 24 Hrs. para orientación a la comunidad y consultoría a profesionales. También realizan coordinaciones de servicios en la comunidad. Puede comunicarse a los teléfonos: (787) 765-2285 / (787) 474-2028 durante horario laborable y al 1-800-981-5721, fuera de horas laborables.

REFERENCIA: Protocolo de Intervención con Sobrevivientes de Agresión Sexual, Departamento de Salud

## **Miembros del Comité de Integración de Servicios de Protección a Menores**

- Rita Córdova Campos, M.S.W.
- Ana M. López, M.S.W., Ph.D.
- Marisol Justiniano, M.S.W.
- Carmen Johanna Rivera, M.S.W.
- Milagros Medina, M.S.W.
- Nelson Cotto, M.S.W.
- Radhames de la Cruz, M.S.W.
- Yolanda Alamo, M.S.W., M.P.A., Ph.D.
- Rosa Fuentes, M.S.W.
- Hilda Rivera, M.S.W., Ph.D.