



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Departamento de la Familia
Administración de Familias y Niños

Administración de Familias y Niños

GLENDAL. GERENARÍOS, MSW

ADMINISTRADORA AUXILIAR PROTECCIÓN,
PRESERVACIÓN Y FORTALECIMIENTO A LA FAMILIA Y
LA COMUNIDAD

Objetivos

- ▶ Conocer aspectos generales de los servicios de Protección Social.
- ▶ Conocer funcionamiento de la Línea Directa.
- ▶ Conocer los procedimientos y requerimientos generales en la toma de referido.
- ▶ Conocer otros servicios prestados en la Línea Directa.

PROTECCION SOCIAL



The background features abstract, overlapping green geometric shapes in various shades, including light lime green, medium green, and dark forest green, creating a modern and dynamic feel.

Línea Directa para Situaciones de Maltrato

Línea Directa - Base Legal, Artículo 8, inciso B Ley 246 “Ley para la Seguridad, Bienestar y Protección de Menores

- ▶ El Departamento operará un sistema especial de comunicaciones, libre de tarifas, adscrito al Centro Estatal de Protección a Menores que se denominará "Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional", a través del cual todas las personas podrán informar las situaciones de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional hacia menores, veinticuatro (24) horas al día, siete (7) días a la semana. Todos los referidos de maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional, serán investigados a cualquier hora del día o de la noche, cualquier día de la semana.

A quién van dirigidos los Servicios

- Menores de edad (0-17 años de edad)



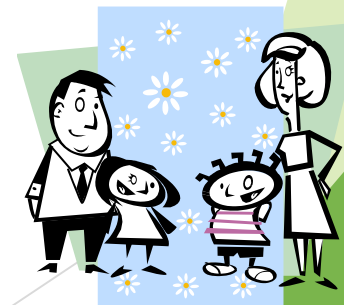
- Adultos con impedimento (18-59 años)



- Personas de edad avanzada (60 años o +)



- Familias con niños



Línea Directa

- ▶ Se compone de :
- ▶ Teleoperadores - Intakers
- ▶ Evaluadores- supervisores/as

Línea Directa

- ▶ Referidos
- ▶ Emergencias sociales
- ▶ Alertas de protección

Referido

- ▶ Aquella información verbal o escrita ofrecida por una persona obligada a informar o por cualquier otra persona, a través de la Línea Directa, la Policía de Puerto Rico o la Oficina Local del Departamento, donde se narran situaciones en que se alega la sospecha o existencia de maltrato, maltrato institucional, negligencia o negligencia institucional.

Emergencias Sociales

- ▶ Familias Desprovistas de Hogar
- ▶ Desastres Naturales
- ▶ Situación de familias con niños que requieran intervención social en situaciones de emergencias.

Alertas de protección

- Menores desaparecidos
- Menores custodia del DF evadidos
- Familias no localizadas

Importancia del Referido

- ▶ Primer paso en el proceso de investigación.
- ▶ Ofrece información sobre el riesgo y la seguridad del menor.
- ▶ Ayuda a establecer la prioridad en el proceso de investigación.

¿Qué constituye un referido de maltrato o negligencia a menores?

- ▶ Que cumpla con las definiciones de maltrato según la Ley Núm. 246 de diciembre de 2011.
- ▶ Que la alegada víctima sea menor de 18 años.
- ▶ Que la situación de maltrato o negligencia referida sea de parte de un padre, madre o persona responsable.
- ▶ Que contenga alegaciones de peligrosidad, de daño o riesgo de daño al/el menor.
- ▶ Que contenga alegaciones de peligrosidad, de daño o riesgo de daño causados por un tercero y que el padre, madre o persona responsable, alegadamente, ha incurrido en conducta negligente al no protegerlo del daño.
- ▶ Se establece que el incidente o situación de maltrato o potencial de maltrato ha ocurrido o pudiera ocurrir en Puerto Rico.
- ▶ Establece que el/la alegado/a maltratante es un/a operador/a de un hogar de crianza o un/a empleado/a o funcionario/a de una institución pública o privada que ofrece servicios de cuidado durante 24 horas o parte del día o que este bajo su control o custodia para su cuidado, educación, tratamiento o detención.

¿ Qué constituye un referido Maltrato institucional?

- ▶ Acto u omisión de una institución pública o privada, o persona empleada de la institución o que tenga bajo su control a un menor, que cause daño a su salud e integridad física, mental o emocional, incluyendo el abuso sexual, o lo ponga en riesgo de sufrir daño.

¿Qué constituye un referido de maltrato o negligencia a una persona de edad avanzada?

- ▶ Se refiere a una persona de 60 años o más
- ▶ Se reporta un incidente de maltrato o negligencia, maltrato institucional o negligencia institucional según definido en el Protocolo de Intervención Interagencial Básica en Situaciones de Emergencia para Personas de Edad Avanzada
- ▶ Situaciones que involucran la seguridad física o mental de la persona
- ▶ No se refiere exclusivamente a situaciones de salud mental

¿Qué constituye un referido de maltrato o negligencia a una persona adulta con impedimento?

- ▶ Se refiere a personas de 18 a 59 años
- ▶ Persona con impedimento físico o retardación mental, que son víctimas de maltrato o negligencia, maltrato institucional o negligencia institucional
- ▶ Situaciones que involucran la seguridad física o mental de la persona
- ▶ No se refiere exclusivamente a situaciones de salud mental

Datos mínimos para generar un referido

- ▶ Situación de protección social a menor
- ▶ Alegación o sospecha de maltrato
- ▶ Dirección de verificación o puntos de referencia que permitan llegar al lugar
- ▶ Dirección residencia o puntos de referencia que permitan llegar al lugar
- ▶ Si es posible nombre de las personas referidas



Contenido del Referido

- ▶ Información que permita identificar los/as menores alegadas víctimas del maltrato.
- ▶ Información del alegado causante y su relación con la víctima.
- ▶ Información suficiente que permita localizar a la alegada víctima.
- ▶ Una descripción de lo que ha visto o escuchado relacionado al maltrato o negligencia.



Protocolo Línea Directa Basado en el Modelo de Seguridad

Modelo de seguridad

- ▶ El Departamento de la Familia adopta el Modelo de Seguridad para guiar al personal de servicio directo y de supervisión en el análisis crítico y secuencial para la toma de decisiones sobre la seguridad de un/a menor. Se establece como política pública el completar la evaluación de seguridad de todo/a menor alegada víctima de maltrato y a otros/as menores que compongan el núcleo familiar como parte del proceso de investigación y a través de la intervención en el caso.

Modelo de seguridad

- ▶ El proceso que comprende la recopilación de la información en la Línea Directa para Situaciones de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional u oficina local, el cernimiento del referido, la asignación de prioridad de respuesta y la transferencia a la unidad de trabajo correspondiente no excederá el margen de tiempo de dos (2) horas, a partir del recibo de la llamada.

Artículo 21.-Obligación Ciudadana de Informar

- ▶ Toda persona que tenga conocimiento u observe, en el desempeño de su capacidad profesional o empleo, cualquier película, fotografía, cinta de video, negativos o dispositivas que muestren a un menor involucrado en un acto sexual, informará inmediatamente tal hecho al Departamento, a través de la Línea Directa de Maltrato del Departamento, la Policía de Puerto Rico o a la Oficina Local del Departamento. Toda película, fotografía, cinta de video, negativo, o diapositiva que muestre a un menor involucrado o como parte de un acto sexual será entregada en el cuartel más cercano de la Policía de Puerto Rico.

Unidad de Investigaciones Especiales (UIE)

- ▶ Es un programa del Departamento de la Familia (DF), adscrito a la Administración de Familias y Niños (ADFAN). Cuenta con 10 unidades de investigaciones especiales que encargan de la investigación de situaciones de maltrato a menores, adultos con impedimentos y personas de edad avanzada.

Trayectoria del Referido

9-1-1

Centro de Recibo de Llamadas

Línea Directa
Línea Dorada

Arecibo

Bayamón

Caguas

Carolina

Guayama

Humacao

Mayagüez

Ponce

Aguadilla

San Juan

10 Oficinas Regionales
Dept. Familia

106 Oficinas Locales
Dept. Familia

Servicios

- ▶ Protección Social a Menores. Investigaciones de referidos de maltrato y negligencia recibidos a través de la Línea Directa ...
- ▶ Apoyo y protección a personas de edad avanzada y adultos con impedimentos víctimas de maltrato
- ▶ Coordinación de albergue de emergencia para familias con niños/as víctimas de violencia doméstica

Números de teléfono

- **Línea Directa**
- 1 (800)981-8333 Isla
- (787)749-1333 área metropolitana
- **Línea de Orientación y Apoyo Familiar**
- 787-977-8022
- 1-888-359-7777

