



**Protocolo sobre el manejo de casos de negligencia o  
maltrato físico, mental o emocional de un menor  
y maltrato institucional**

**I. INTRODUCCIÓN**

En este documento se establecen las responsabilidades del personal docente y administrativo de Virtual Educational School en el manejo de situaciones de negligencia o maltrato físico, mental o emocional de un menor.

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

**II. PROPÓSITO**

El propósito de este protocolo es el establecimiento de los procedimientos para reportar maltrato o negligencia de menores en Virtual Educational School. Este protocolo



deberá ser utilizado por todos/as los empleados/as de VES, siguiendo las disposiciones de Ley Núm. 246 de diciembre de 2011.

### III. DEFINICIONES

- a. Daño Físico: cualquier trauma, lesión o condición no accidental, incluso aquella falta de alimentos que, de no ser atendida, podría resultar en la muerte, desfiguramiento, enfermedad o incapacidad temporera o permanente de cualquier función del cuerpo, incluyendo la falta de alimentos. Asimismo, el trauma, lesión o condición pueden ser producto de un solo episodio o varios.
- b. Daño Mental o Emocional: el menoscabo de la capacidad intelectual o emocional del menor dentro de lo considerado normal para su edad y en su medio cultural. Además, se considerará que existe daño emocional cuando hay evidencia de que el menor manifiesta en forma recurrente o exhibe conductas tales como: miedo, sentimientos de desamparo o desesperanza, de frustración y fracaso, ansiedad, sentimientos de inseguridad, aislamiento, conducta agresiva o regresiva o cualquier otra conducta similar que manifieste la vulnerabilidad de un menor en el aspecto emocional.
- c. Maltrato: todo acto u omisión intencional en el que incurre el padre, la madre o persona responsable del menor de tal naturaleza que ocasione o ponga a éste en riesgo de sufrir daño o perjuicio a su salud e integridad física, mental y/o emocional, incluyendo abuso sexual, según es definido en la Ley Núm. 246-2011. También, se considerará maltrato el incurrir en conducta obscena y/o la utilización de un menor para ejecutar conducta obscena; permitir que otra persona



ocasiona o ponga a riesgo de sufrir daño o perjuicio a la salud e integridad física, mental y/o emocional de un menor; abandono voluntario de un menor; que el padre, madre o persona responsable del menor explote a éste o permita que otro lo haga obligándolo o permitiéndole realizar cualquier acto, incluyendo, pero sin limitarse a, utilizar al menor para ejecutar conducta obscena, con el fin de lucrarse o de recibir algún otro beneficio; incurrir en conducta que, de procesarse por la vía criminal, constituiría delito contra la salud e integridad física, mental, emocional, incluyendo abuso sexual del menor. Asimismo, se considerará que un menor es víctima de maltrato si el padre, la madre o persona responsable del menor ha incurrido en la conducta descrita o ha incurrido en conducta constitutiva de violencia doméstica en presencia de los menores, según definido en la Ley Núm. 54-1989, según enmendada.

- d. Maltrato Institucional: cualquier acto en el que incurre un operador de un hogar de crianza o cualquier empleado o funcionario de una institución pública o privada que ofrezca servicios de cuidado durante un día de veinticuatro (24) horas o parte de éste o que tenga bajo su control o custodia a un menor para su cuidado, educación, tratamiento o detención, que cause daño o ponga a riesgo a un menor de sufrir daño a su salud e integridad física, mental y/o emocional, incluyendo, pero sin limitarse, el abuso sexual; incurrir en conducta obscena y/o utilización de un menor para ejecutar conducta obscena, conocido o que se sospeche o que sucede como resultado de la política, prácticas y condiciones imperantes en la institución de que se trate; que se explote a un menor o se permita que otro lo



haga, incluyendo, pero sin limitarse a utilizar al menor para ejecutar conducta obscena, con el fin de lucrarse o de recibir algún otro beneficio.

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



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

1. Maltrato o Negligencia Intrafamiliar: La persona que sospeche, identifique la situación de maltrato o negligencia será la responsable de realizar lo siguiente:

A. Identificará al niño/a que se sospeche haya sido víctima de maltrato y/o negligencia física, mental o emocional

B. Completará un informe de sospecha de maltrato. Una vez se llene el informe y se escriban los datos, redactará un breve relato de la situación.

C. Realizará el referido a la Línea de Maltrato comunicándose al 1-800-981- 8333 o al 787-749-1333 o con la Policía de Puerto Rico o al 911.

D. Informará al Director Administrativo o al Presidente Institucional sobre la situación y entregará copia del informe de sospecha de maltrato.

2. Maltrato o Negligencia Institucional: La persona que identifique o sospeche la situación de maltrato o negligencia institucional, será la responsable de realizar lo siguiente:

A. Identificará al niño/as que se sospecha haya sido víctima de maltrato y/o negligencia institucional física, mental o emocional.

B. Completará un Informe de Incidentes. Escribirá los datos del menor o menores. Identificar al alegado agresor/a, escribir el nombre, nombre de la institución, hora, fecha del incidente que ocupa. Una vez se llene el informe y se escriban los datos, redactará un breve relato de la situación.

C. Realizará el referido a la línea de maltrato 1-800-981-8333 o 787-749-1333. Debe tener los datos del menor o menores, la dirección residencial (donde vive), con quien vive el menor (nombre del padre/madre, encargado o custodio) y los datos del alegado/a agresor (a) (nombre, puesto que ocupa, lugar de trabajo).

D. Informará al Director Administrativo o al Presidente Institucional sobre la situación y entregará copia del informe de sospecha de maltrato.

Los indicadores de maltrato institucional y negligencia institucional, entre otros, son los siguientes:

1. Maltrato físico: arrodillarlo en esquinas, no permitirle ir al baño, privarlo del consumo de alimentos o merienda, u otros relacionados.
2. Maltrato psicológico: Sentarlo a espaldas de compañeros, burlas por su aspecto físico o discapacidad, ridiculizarlo, humillarlo al llamarlo "bruto", "morón", "piojoso", "gordo" o cualquier otro adjetivo considerado obsceno o peyorativo; prohibirle participar en actividades virtuales, presenciales o cocurriculares u otros relacionados.
3. Negligencia: No investigar situaciones expresadas por el estudiante, dudar de la palabra del menor y llamarlo "mentiroso", omisión de ofrecimiento de clases, no referirlos a programas de servicios si los requieren, privación de la educación, no



hacerle llegar el material discutido en ausencia justificada, falta de supervisión, u otros relacionados.

4. Explotación: Asignarle tareas no acordes con su edad y capacidad física, que no tengan relación con sus funciones de estudiante y que pongan en riesgo su salud; ofrecimiento para actividades ilícitas, u otros relacionados.
5. Abuso sexual: Dar paso a una situación lesiva o cualquier acto que pudiera considerarse como acto lascivo, agresión sexual, utilizar a un menor para pornografía infantil, exposición, distribución de material obsceno u otros relacionados.

Proceso a seguir ante maltrato o negligencia institucional tanto en actividades virtuales, presenciales o cocurriculares.

1. Realizar referido a uno de los siguientes números de teléfonos: Sistema de Emergencia 911, Línea de Protección de Menores 1 800 981 8333 (isla), 787 749 1333 (área metropolitana) y Policía de Puerto Rico 787 343 2020, entre otros.
2. Solicitar nombre y apellidos del tele comunicador.
3. Anotar fecha y hora de la llamada.
4. Informar el motivo de la llamada y ofrecer la información que solicite el tele comunicador.
5. Solicitar el número de referido e incluirlo en el reporte anecdótico sobre situaciones de maltrato y negligencia, que deberá entregar al director administrativo o docente.
6. Si la tele comunicadora no acepta el referido, puede consultar a la Línea de Orientación del Departamento de la Familia 787 977 8022 (área metropolitana) o



1 888 359 7777 (isla).

7. El director administrativo o docente, luego de recibir informe de incidentes, recopilará la Información sobre las alegaciones. Preparará un informe escrito sobre lo ocurrido y las acciones tomadas para proteger al estudiante no más tarde de cinco (5) días laborable a partir de la fecha que recibió el reporte.
8. El director administrativo o docente realizará una investigación administrativa del alegado agresor.
9. El director administrativo o docente facilitará la investigación e intervención en los referidos y casos de maltrato y negligencia institucionales que hayan sido referidos al Departamento de la Familia.
10. El director administrativo o docente mantendrá en sus archivos los expedientes de las situaciones de maltrato y protegerá su confidencialidad según dispone la Ley *Federal Education Rights and Privacy Act (FERPA)*, 20 U.S.C. 1232g.

#### APLICABILIDAD:

Las normas y procedimientos contemplados en este protocolo obligan a todos los funcionarios de Virtual Educational School, a tomar acción inmediata ante situaciones de maltrato a menores. El incumplimiento de algún funcionario a lo establecido en este protocolo no exime a que los demás empleados que tengan conocimiento de la situación de maltrato o negligencia no cumplan con lo establecido en la Ley 246.



## DISPOSICIONES GENERALES

Para garantizar el cumplimiento del protocolo, es imperativo:

1. Durante el inicio de cada año o semestre escolar, el director administrativo o docente con el personal docente, divulgará y orientará a toda la comunidad escolar sobre la Ley 246-201, según enmendada. Además, se colocará información relacionada en la página virtual de la institución y se mantendrá evidencia de las orientaciones ofrecidas.

2. El protocolo se promoverá entre los padres, madres y/o encargados, estudiantes, facultad y personal administrativo, se mantendrá evidencia del proceso de la Implementación.



## INFORME DE INCIDENTES DE SOSPECHA DE MALTRATO

Fecha: \_\_\_\_\_ Día / Mes / Año

Nombre del Menor: \_\_\_\_\_ # Est \_\_\_\_\_

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

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

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

Dirección Residencial \_\_\_\_\_

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

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

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

Dirección: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Teléfono: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

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

Posición: \_\_\_\_\_ Fecha de incidente: \_\_\_\_\_

Hora: \_\_\_\_\_

Lugar donde ocurrió: \_\_\_\_\_

¿El menor presenta alguna laceración, hematoma, quemadura, herida o alguna otra marca en su cuerpo? Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ Explique (incluya lugar cuerpo donde observó la laceración, hematoma, quemadura, herida o marca en el cuerpo):

---

---

---

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

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

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

---

---

---

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

Sí\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

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

---

---

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

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Explique:

---

---

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

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Explique:

---

---

---

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

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_

Telecomunicador que atendió la llamada: \_\_\_\_\_ Se tomó el referido:

Sí \_\_\_\_\_ No \_\_\_\_\_



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

De marcar No, explique las razones

---

---

---

---

Explique si le brindaron alguna instrucción:

---

---

---

Informe:

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

---

---

---

---

---

