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

MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS DE LA OFICINA DE LICENCIAMIENTO

Revisado por:
Oficina de Sistemas y Procedimientos

OCTUBRE/2006

TABLA DE CONTENIDO

Página

I. INTRODUCCIÓN 1

II. BASE LEGAL 1

III. PROPÓSITO 3

IV. APLICABILIDAD 3

V. DEFINICIONES DE TÉRMINOS 3

VI. DISPOSICIONES GENERALES 4

VII. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS 5

A. Establecimientos de Cuidado de Niños(as)

1. Institución 5
2. Hogar de Grupo 6
3. Hogar Albergue 6
4. Centro de Cuidado Diurno y Nocturno 6
5. Hogar de Cuidado 7
6. Hogar de Crianza 7
7. Persona Natural o Jurídica que se Dedique a Colocar Niños(as) en Hogares o Instituciones..... 8
8. Campamento 8

B. Establecimientos de Cuidado de Personas de Edad Avanzada

1. Institución 8
2. Hogar de Cuidado Diurno y Nocturno 9
3. Hogar Sustituto 9
4. Centro de Actividades Múltiples 9
5. Centro de Cuidado Diurno 9
6. Campamento 10

VIII. AGENCIAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE LICENCIAMIENTO

A. Departamento de Salud 10

B. Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico 11

TABLA DE CONTENIDO
(Continuación)

Página

C. Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE) o la Oficina de Permisos en Municipios Autónomos..... 11

D. Comisión de Servicio Público..... 12

E. Policía de Puerto Rico..... 12

IX. ASESORAMIENTO DE OTROS PROFESIONALES EN EL PROCESO DE ESTUDIO..... 12

X. PROCESO DE LICENCIAMIENTO 15

A. Orientación..... 15

B. Entrevista Inicial..... 15

C. Proceso para la Radicación de Solicitud de Licencia..... 16

D. Establecimientos que son atendidos por otras Regiones..... 18

E. Estudio de Solicitud de Licencia..... 18

F. Consideraciones Especiales sobre la Solicitud de Hogar de Crianza 21

1. Guía para la Evaluación de Hogar de Crianza..... 21

2. Orientación sobre Responsabilidades y Deberes de los(as) Padres y Madres de Crianza..... 23

3. Planta Física del Hogar de Crianza..... 25

G. Procedimiento para Determinar Capacidad de Matrícula 26

1. Consideraciones para Establecer la Capacidad en los Establecimientos de Niños(as)..... 27

2. Consideraciones para Establecer la Capacidad en los Establecimientos de Personas de Edad Avanzada 29

TABLA DE CONTENIDO
(Continuación)

		Página
XI.	HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES SOBRE EL ESTABLECIMIENTO VISITADO	30
XII.	AUTORIZACIÓN PROVISIONAL	31
XIII.	AUTORIZACIÓN ESPECIAL	32
XIV.	OTORGAMIENTO DE LICENCIA O CERTIFICACIÓN	33
	A. Establecimientos de Niños(as)	33
	B. Establecimientos de Personas de Edad Avanzada	34
	C. Campamentos Residenciales	35
XV.	SUPERVISIÓN DE ESTABLECIMIENTOS	36
XVI.	SUPERVISIÓN DE CAMPAMENTOS	39
XVII.	DENEGACIÓN DE LICENCIA	39
XVIII.	RENOVACIÓN DE LICENCIA	
	A. Establecimiento de Niños(as)	42
	B. Establecimientos de Personas de Edad Avanzada	42
XIX.	SUSPENSIÓN DE LICENCIA	44
XX.	CANCELACIÓN DE LICENCIA	45
XXI.	DERECHO DE APELACIÓN	47
XXII.	ATENCIÓN DE CONSULTAS	48
XXIII.	VISITAS DEL(DE LA) SUPERVISOR(A) DE LICENCIAMIENTO AL ESTABLECIMIENTO	49
XXIV.	ROTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS	50

TABLA DE CONTENIDO
(Continuación)

Página

XXV. PROCESO DE ATENCIÓN DE REFERIDOS DE LICENCIAMIENTO

A. Referido..... 50

B. Fuente de Referido..... 51

C. Registro de Referidos..... 51

D. Supervisor(a) de Licenciamiento..... 52

E. Proceso de Investigación..... 53

F. Criterios de evaluación..... 54

G. Visitas para Investigar Establecimientos Referidos..... 55

H. Antes de la Visita..... 62

I. Durante la Visita..... 62

J. Antes de Salir del Establecimiento..... 63

K. Después de la Visita..... 63

L. Interpretación de Resultados..... 64

M. Referidos de Maltrato y Negligencia..... 65

XXVI. OPERACIÓN ILEGAL DE ESTABLECIMIENTOS..... 67

XXVII. CIERRE DE ESTABLECIMIENTOS..... 70

A. Cierre Voluntario por el(la) Operador(a)..... 70

B. Cierre Coordinado con los Familiares..... 71

C. Cierre Mediante Acción Sumaria..... 71

D. Cierre por Interdicto o "Injuction"..... 72

TABLA DE CONTENIDO
(Continuación)

Página

XXVIII. CONTROLES ADMINISTRATIVOS..... 74

A. Registro de Orientaciones..... 74

B. Registro de Solicitudes..... 74

C. Registro de Números de Autorización Provisional, Certificaciones y Licencias..... 75

D. Registro de Número de Autorización Especial..... 76

E. Registro de Establecimientos Transferidos..... 76

F. Registro de Querellas..... 76

G. Registro de Visitas a Establecimientos..... 76

XXIX. SISTEMA MECANIZADO..... 77

XXX. EXPEDIENTES DE LOS ESTABLECIMIENTOS..... 79

A. Cartapacio..... 79

B. Historial..... 81

C. Procedimiento para el Control y Archivo de los Expedientes..... 82

D. Procedimiento para Solicitar Revisión del Expediente..... 82

XXXI. CLÁUSUSLA DE SALVEDAD..... 83

XXXII. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD..... 83

XXXIII. CLÁUSULA ENMIENDA..... 84

XXXIV. DEROGACIÓN..... 84

XXXV. APROBACIÓN Y VIGENCIA..... 84

APÉNDICE
Flujograma del Proceso para la Atención de Querellas en Establecimientos de Ancianos o Niños

I. INTRODUCCIÓN

El Departamento de la Familia tiene la facultad legal de evaluar, licenciar y supervisar todos los establecimientos que se dedican al cuidado de menores o personas de edad avanzada en Puerto Rico, y aquellas entidades naturales o jurídicas, cuyo fin es la colocación de los(as) niños(as) en establecimientos, con el fin de ser adoptados(as). El proceso de licenciar cumple con la política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de garantizar la protección, atención y cuidado de las personas que se encuentren en establecimientos públicos y privados.

El licenciamiento de los establecimientos antes mencionados, responde a la preocupación del Estado de que se les garantice a la población servida, la debida protección para que no sean explotados, abandonados, maltratados o expuestos a daños físicos, emocionales y sociales, de cualquier persona que intervenga directa o indirectamente con estos.

La Oficina de Licenciamiento cuenta con varios instrumentos básicos para realizar su labor. Estos son: leyes inherentes al proceso de licenciamiento y otras que garantizan la seguridad, salud y bienestar de la matrícula y reglamentos promulgados para licenciar, evaluar y supervisar los establecimientos.

Con el propósito realizar una labor objetiva, uniforme y eficiente se establece este Manual, el cual contiene las normas y procedimientos establecidos administrativamente para llevar a cabo el proceso de licenciar.

II. BASE LEGAL

A. Ley Núm. 171, "Ley Orgánica del Departamento de Servicios Sociales", de 30 de junio de 1968, según enmendada.

B. Plan de Reorganización Número 1, "Para Redenominar y Reorganizar el Departamento de Servicios Sociales como el Departamento de la Familia", aprobado el 28 de julio de 1995.

C. Ley Núm. 3 de 15 de febrero de 1955, según enmendada, "Ley para Establecer un Sistema para el Licenciamiento y Supervisión de los Establecimientos Privados y Públicos existentes en Puerto Rico para el Cuidado de Niños y Fijar Penalidades".

D. Ley Núm. 12, "Ley de Ética Gubernamental", aprobada el 24 de julio de 1985.

E. Ley Núm. 84 de 1 de marzo 1999, "Ley para la Creación de Centros de Cuido para Niños en el Gobierno".

F. Ley Núm. 94 de 22 de junio de 1977, según enmendada, "Ley de Establecimientos para Ancianos".

G. Ley Núm. 94 de 5 junio de 1973, según enmendada, "Ley Para Autorizar y Reglamentar el Licenciamiento de Toda Persona Natural o Jurídica que en Puerto Rico se Dedican a Colocar Niños en Hogares de Crianza o en Instituciones Privadas que Cuiden Niños y Establecer Penalidades".

H. Ley Núm. 121 de 12 de julio de 1986, según enmendada, "Carta de Derechos de la Personas de Edad Avanzada".

I. Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme".

J. Ley Núm. 177 de 1 de agosto de 2003, según enmendada, "Ley para el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez".

K. Ley Número 300 de 2 de septiembre de 1999, "Ley de Verificación de Historial Delictivo de Proveedores de Servicios a Niños(as) y Personas de Edad Avanzada en Puerto Rico".

L. Carta de Derechos de los Niños, adoptada por la Asamblea General de las Naciones Unidas el 20 de noviembre de 1989, Para Preservar la Libertad, la Justicia, la Paz, la Dignidad Intrínseca y los Derechos Iguales e Inalienables de los Miembros de la Familia Humana.

M. Reglamento Núm. 17, "Para el Licenciamiento de Toda Persona Natural o Jurídica que en Puerto Rico se Dedique a Colocar Niños en Hogares con el Fin de ser Adoptados en Hogares de Crianza o en Instituciones Privadas que Cuiden Niños", aprobado el 19 de mayo de 1980.

N. Reglamento Núm. 4701, "Para el Licenciamiento y Supervisión para el Cuidado de Ancianos", aprobado el 28 de mayo de 1992.

O. Reglamento Núm. 4758, "Para el Licenciamiento y Supervisión de Establecimientos para Niños(as)", aprobado el 19 de agosto de 1992.

P. Reglamento Núm. 6474, "Para el Licenciamiento y Supervisión de Hogares de Cuido", aprobado el 3 de junio de 2002.

Q. Reglamento Núm. 6475, "Para el Licenciamiento y Supervisión de Hogares de Grupo e Instituciones", aprobado el 13 de junio de 2002.

R. Reglamento Núm. 6476, "Para el Licenciamiento y Supervisión de Hogares de Crianza", aprobado el 13 de junio de 2002.

S. Reglamento Núm. 5431 de 17 de mayo de 1996, "Para Crear la Junta Adjudicativa y Establecer los Procedimientos de Adjudicación de Controversias del Departamento de la Familia".

III. PROPÓSITO

El propósito de este Manual es proveer una herramienta uniforme de trabajo que facilite las funciones que realiza el personal que labora en el proceso de licenciamiento, con el fin de que todo establecimiento que opere o toda persona natural o jurídica interesada en operar cualquier tipo de establecimiento de cuidado, no importa cómo se denomine, posea una licencia o certificación expedida por el Departamento de la Familia, conforme con las disposiciones reglamentarias vigentes.

IV. APLICABILIDAD

Este Manual aplica al personal que labora en la Oficina o Divisiones de Licenciamiento del Departamento de la Familia.

V. DEFINICIONES DE TÉRMINOS

1. **Autoridad Nominadora-** Se refiere al(a la) Secretario(a) del Departamento de la Familia.

2. **Licenciamiento**- Es el proceso de evaluar, licenciar y supervisar los establecimientos públicos y privados que se dedican al cuidado de menores y atención de personas de edad avanzada y a toda persona natural o jurídica que se dedica a colocar niños(as) en establecimientos con el fin de ser adoptados(as).

3. **Departamento-** Se refiere al Departamento de la Familia y sus Componentes Operacionales.

VI. DISPOSICIONES GENERALES

1. El(la) Secretario(a) del Departamento de la Familia tiene la facultad por ley de evaluar, licenciar y supervisar todos los establecimientos que se dedican al cuidado de niños(as) y personas de edad avanzada en Puerto Rico.

2. El(la) Secretario(a) del Departamento **delega** en el(la) Director(a) Regional la expedición de las licencias.

3. El Departamento de la Familia opera una División de Licenciamiento en cada Oficina Regional, que evalúa, licencia y supervisa los establecimientos. Entre sus funciones se encuentran: otorgar, denegar, renovar, cancelar o suspender la autorización provisional, licencia, certificación o autorización especial, de todo tipo de establecimiento de cuido de menores y personas de edad avanzada. Además, evalúa, licencia y supervisa toda persona natural o jurídica, agencia privada o pública que coloca niños(as) en hogares de crianza, hogares adoptivos e instituciones con fines de adopción.

4. El(la) Oficial de Licenciamiento realiza las siguientes funciones, entre otras:

   a. Estudia y evalúa las solicitudes de licencia que se radican en la Región y rinde un informe evaluativo.

   b. Supervisa los establecimientos licenciados, emite señalamientos de deficiencias y recomendaciones pertinentes, y localiza los establecimientos de cuidado a niños(as) y personas de edad avanzada.

   c. Asesora a toda persona o grupo de personas que interesen operar establecimientos para el cuidado de niños(as) o personas de edad avanzada.

5. El(la) Supervisor(a) de la División de Licenciamiento realiza las siguientes funciones, entre otras:

   a. Supervisa la labor del(de la) Oficial de Licenciamiento.

   b. Analiza y pondera el informe evaluativo que rinde el(la) Oficial de Licenciamiento.

   c. Recomienda al(a la) Director(a) Regional las acciones a seguir, sobre la solicitud de licencia, mediante el procedimiento establecido.

6. El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento o el(la) Director(a) Regional tienen la facultad de visitar los establecimientos en situaciones especiales y complejas, que requieran su intervención.

7. En el proceso de licenciamiento se ofrece ayuda técnica y orientación a los(as) Operadores(as) y a los interesados(as) en ofrecer el servicio de cuidado de menores o personas de edad avanzada en Puerto Rico, para que reúnan y mantengan las normas requeridas, mediante la evaluación y supervisión de los establecimientos. Esto constituye una medida de prevención y protección, tanto para la matrícula como para los auspiciadores del servicio y la ciudadanía en general.

8. En los establecimientos no puede coexistir clientes mixtos de niños(as) y personas de edad avanzada, debido a disposiciones reglamentarias vigentes, que limitan la aplicabilidad de sus respectivos estatutos, únicamente, a la población de los(as) niños(as) o personas de edad avanzada, respectivamente.

VII. TIPOS DE ESTABLECIMIENTOS

A. Establecimientos de Cuidado de Niños(as)

1. Institución

Este tipo de establecimiento se dedica al albergue y cuidado de doce (12) niños(as) o más, durante las veinticuatro (24) horas del día, con o sin fines pecuniarios. Independientemente cómo se denomine, éste presta servicios dentro de un marco comunitario. La estadía promedio no puede ser mayor de dieciocho (18) meses. Los(as) menores ubicados son de doce (12) años o más.

Las instituciones se clasifican de acuerdo a su capacidad en los siguientes tipos:

a. **Grande** – Institución que tiene una capacidad de veinticinco (25) menores o más. El número que alberga y la diversidad de servicios que ofrece requiere una estructura administrativa operacional compleja y un equipo de trabajo capaz de manejar el funcionamiento del sistema.

b. **Mediana** – Institución que tiene una capacidad de dieciseis (16) a veinticuatro (24) menores, que por su funcionamiento, administración y supervisión, es similar a la institución grande.

c. **Pequeña** – Institución que tiene una capacidad de doce (12) a quince (15) menores, que permite una estructura administrativa sencilla para su funcionamiento y supervisión del servicio y cuidado que ofrece a los(as) menores.

2. **Hogar de Grupo**

El Hogar de Grupo presta un servicio tipo residencial para menores, entre las edades de doce (12) a diecisiete (17) años con once (11) meses, con capacidad de un mínimo de seis (6) menores, hasta un máximo de doce (12). Los servicios que ofrece están dirigidos a desarrollar al(a la) menor de manera integral en aspectos físicos, sociales, cognoscitivos, emocionales y espirituales, dentro de un marco comunitario. La estadía promedio no puede ser mayor de dieciocho (18) meses.

3. **Hogar Albergue**

Este hogar es un establecimiento que, independientemente como se denomine, se dedica a la prestación de servicios temporeros, con una estadía máxima de noventa (90) días, con el fin de evaluar y diagnosticar la situación del(de la) menor y establecer un plan de servicios, que permita tomar una decisión con respecto a éste y su familia.

4. **Centro de Cuidado Diurno y Nocturno**

El Centro de Cuidado Diurno y Nocturno de Cuidado de Niños(as) es un establecimiento que, independientemente cómo se denomine, se dedica al cuidado de seis (6) niños(as) o más, durante parte de las veinticuatro (24)

horas del día, con o sin fines pecuniarios. Cuenta con un currículo y un programa de actividades dirigido al desarrollo integral en horario diurno, nocturno o ambos, que incluye horario extendido. En los últimos años, se ha dado la modalidad de **cuido por algunas horas** a una población flotante, en entidades, tales como: centros comerciales, hospitales, gimnasios y otros, como un servicio a sus clientes. De esta forma, los(los) niños(as) están atendidos en un lugar protegido, mientras sus padres o encargados realizan sus actividades o gestiones en el área específica de la entidad que ofrece el servicio.

a. Horario Extendido

Se refiere al cuidado y las actividades **extracurriculares,** con fines educativos, recreativos y culturales, que se ofrecen a un(a) niño(a) entre las edades de cinco (5) a doce (12) años con once (11) meses. Estas actividades **no** sustituyen o extienden el programa regular escolar que se ofrece al(a la) niño(a) fuera del horario escolar.

5. Hogar de Cuidado

El Hogar de Grupo de Cuidado de Niños(as) es el hogar de una familia que se dedica al cuidado, de forma regular, de un máximo de seis (6) niños(as), no relacionados por nexos de sangre con dicha familia, durante parte de las veinticuatro (24) horas del día. Incluye en la capacidad máxima, los(as) niños(as) de doce (12) años o menos, con vínculos familiares que residan en el hogar.

6. Hogar de Crianza

El Hogar de Crianza de Cuidado de Niños(as) es el hogar de una familia, con o sin fines pecuniarios o subvención, que se dedica al cuidado de no más de seis (6) niños(as), provenientes de otros hogares o familias, durante las veinticuatro (24) horas del día. Incluye en la capacidad máxima, los(as) niños(as) menores de doce (12) años, con vínculos familiares que residan en el hogar.

7. **Persona natural o jurídica que se dedique a colocar niños(as) en hogares o instituciones**

   a. Hogar Adoptivo: Hogar donde se colocan niños(as) con el fin de ser adoptados.

   b. Hogar de Crianza o Institución: refiérase a las definiciones antes mencionadas.

8. **Campamento**

   Es un establecimiento permanente o temporal, donde se organiza y se lleva a cabo un programa de actividades para niños(as), mayormente al aire libre. El concepto al aire libre puede incluir estructuras amplias bajo techo, con fines recreativos, educativos, de adiestramiento o terapia, por un periodo de tiempo, donde los(as) niños(as) permanecen durante las veinticuatro (24) horas del día o durante parte del mismo.

B. Establecimientos de Cuidado de Personas de Edad Avanzada

1. **Institución**

   Este tipo de establecimiento se refiere a cualquier asilo, instituto, residencial, albergue, anexo, centro, hogar, casa, misión o refugio, o como se denomine, con o sin fines pecuniarios, que se dedique al cuidado de siete (7) personas de edad avanzada o más, durante las veinticuatro (24) horas del día. Se clasifican, de acuerdo a su capacidad en los siguientes tipos:

   a. **Grande** – Institución que tenga una capacidad de cincuenta (50) residentes o más. El alto número de residentes que alberga y la diversidad de servicios que ofrece, requiere una estructura administrativa operacional compleja y un equipo de trabajo capaz de manejar el funcionamiento de la misma.

   b. **Mediana** – Institución que tenga una capacidad de veintiuno (21) a cuarenta y nueve (49) residentes. Su funcionamiento, administración y supervisión es similar a la institución grande.

   c. **Pequeña** – Institución que tenga una capacidad de siete (7) a veinte (20) residentes, que permite una estructura administrativa sencilla para su

funcionamiento, supervisión del servicio y el cuidado que se ofrece a los residentes.

2. Hogar de Cuidado Diurno y Nocturno

El Hogar de Cuidado Diurno y Nocturno de personas de edad avanzada es el hogar de una familia que mediante paga, se dedica al cuidado, durante parte de las veinticuatro (24) horas del día, de un máximo de seis (6) personas, no relacionados con nexos de consanguinidad o afinidad.

En los hogares donde el grupo familiar lo constituyan otras personas de edad avanzada, adultos incapacitados y menores de dieciocho (18) años, relacionados con o sin nexos de consanguinidad o afinidad, que requieran atención, supervisión y cuidado del(de la) operador(a), éstos se incluyen en la capacidad del hogar.

3. Hogar Sustituto

El Hogar Sustituto de personas de edad avanzada es el hogar de una familia que se dedica al cuidado, de no más de seis (6) personas, provenientes de otros hogares o familias, durante las veinticuatro (24) horas del día, con o sin fines pecuniarios. En los hogares donde el grupo familiar lo constituyan otras personas de edad avanzada, adultos incapacitados y menores de dieciocho (18) años, relacionados con o sin nexos de consanguinidad o afinidad, que requieran atención, supervisión y cuidado del(de la) operador(a), éstos se incluyen en la capacidad del hogar.

4. Centro de Actividades Múltiples

El Centro de Actividades Múltiples para personas de edad avanzada es un establecimiento con o sin fines pecuniarios, en donde se les provee a éstas una serie de servicios, en su mayoría sociales y recreativos, con el propósito de mantener o maximizar la independencia de éstos, durante parte de las veinticuatro (24) horas al día.

5. Centro de Cuidado Diurno

El Centro de Cuidado Diurno de personas de edad avanzada es un establecimiento con o sin fines pecuniarios, en donde se les provee a éstas

una serie de servicios, en su mayoría de salud, a personas con más de tres (3) limitaciones.

6. Campamento

Este tipo de establecimiento es uno permanente o temporal, donde se organiza y lleva a cabo un programa de actividades para personas de edad avanzada, mayormente al aire libre. El concepto al aire libre, puede incluir estructuras amplias bajo techo, con fines recreativos, educativos y de adiestramiento, donde las personas de edad avanzada permanecen durante las veinticuatro (24) horas del día o durante parte del mismo.

VIII. AGENCIAS QUE INTERVIENEN EN EL PROCESO DE LICENCIAMIENTO

El propósito primordial de la participación de las agencias públicas y privadas en el proceso de licenciamiento es asegurar y garantizar el bienestar de los(as) niños(as) y de las personas de edad avanzada que reciben servicios fuera de sus respectivos hogares y de los(as) menores que se colocan en establecimientos, con el fin de ser adoptados(as).

Las agencias que intervienen son las siguientes:

A. Departamento de Salud

1. Centros de Diagnóstico y Tratamiento o Entidades Subcontratadas

a. Expide los certificados de salud para el personal y familias que prestan servicios en los establecimientos que cuidan niños(as) o personas de edad avanzada, así como a los(as) niños(as) y personas de edad avanzada participantes de éstos.

b. Se aceptan certificados de salud de médicos privados, siempre y cuando estén acompañados de los resultados de las pruebas de laboratorios de sangre, placa o tuberculina.

2. División de Salud Ambiental

a. Inspecciona y licencia las facilidades físicas, desde el punto de vista sanitario, conforme con las leyes y reglamentos vigentes.

b. Certifica los hogares sustitutos que reúnen los requisitos sanitarios establecidos.

c. Los hogares de cuidado y hogares de crianza son inspeccionados por el personal de Licenciamiento. Para ello, utiliza el formulario de evaluación correspondiente y la Guía para Evaluar los Aspectos de Seguridad y Condiciones Sanitarias en los Hogares de Crianza y Hogares de Cuidado. En caso de duda en cuanto a las condiciones sanitarias de uno de los establecimientos antes señalados, se coordina una visita en conjunto con el personal de la División de Salud Ambiental.

B. Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico

1. División de Prevención de Incendios

a. Inspecciona las facilidades físicas a tono con los reglamentos vigentes sobre riesgos de incendios.

b. Certifica que las facilidades reúnen los requisitos de seguridad establecidos.

c. Los hogares de cuidado y hogares de crianza serán inspeccionados por el Personal de Licenciamiento, aplicando el formulario de evaluación correspondiente.

C. Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE) o la Oficina de Permisos en Municipios Autónomos

La Ley Número 76 de 24 de junio de 1975, según enmendada, que establece la Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE), y la Ley Número 81 de 30 de agosto de 1991, conocida como "Convenio de Transferencia de Facultades de la Junta de Planificación y ARPE", le transfieren a los municipios autónomos todas aquellas funciones de tipo operacional, que antes desempeñaba la Junta de Planificación.

1. Permiso de Construcción

Todo edificio que se construya para el cuidado y colocación de los(as) niños(as) o personas de edad avanzada tiene que estar conforme con la reglamentación vigente y debe tener un permiso de construcción.

2. Permiso de Uso

Cuando se termina de construir un edificio o cuando se cambia el uso de un edificio, se requiere un Permiso de Uso, debidamente aprobado por ARPE o la Oficina de Permisos de Municipios Autónomos, según la reglamentación de esa Agencia. Así también, se requiere un Permiso de Uso cuando cambie de dueño o cuando se amplíe el establecimiento. El Permiso de Uso es indispensable para que le extiendan los servicios de energía eléctrica y acueductos y alcantarillados a la propiedad.

Cuando la estructura cambie de dueño, el(la) Oficial de Licenciamiento acepta el permiso original y otorga un período de tiempo razonable, hasta un máximo de seis (6) meses, para que el(la) nuevo(a) operador(a) someta el mismo a su nombre.

D. Comisión de Servicio Público

Cuando el establecimiento provee el servicio de transportación, mediante paga o haga uso de gas fluido, tiene que cumplir con la reglamentación establecida por la Comisión de Servicio Público, excepto los **hogares de cuidado y hogares de crianza.**

E. Policía de Puerto Rico

Expide los Certificados de Antecedentes Penales y la Certificación de Verificación de Historial Delictivo de Proveedores de Servicios de Cuidado a Niños(as) y Personas de Edad Avanzada. Éstos son renovables, conforme con la ley vigente, que aplique.

IX. ASESORAMIENTO DE OTROS PROFESIONALES EN EL PROCESO DE ESTUDIO

Además de las Agencias que participan en el proceso de licenciamiento, se coordina asesoramiento con expertos en otras áreas de funcionamiento de los establecimientos, tales como: área fiscal, salud, alimentación, legal y estructura física, entre otras.

El(la) funcionario(a) de la División de Licenciamiento puede recibir asesoramiento de los(as) profesionales de otras Agencias, del Departamento o de la comunidad. De

requerir la intervención de la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central, se debe someter una consulta, mediante comunicación escrita. El(la) Especialista de Trabajo Social o personal concernido en esa Oficina, analiza y canaliza la consulta al área correspondiente y da seguimiento.

Área Fiscal

Al **iniciar** el servicio se requiere que los(as) operadores(as) de los establecimientos de niños(as) y de personas de edad avanzada sometan al Departamento un **presupuesto** que evidencie la capacidad económica para operar.

Al cierre de cada año fiscal o natural, deben someter un **informe financiero** preparado por un contable. En las instituciones de personas de edad avanzada, clasificadas como medianas y grandes, dicho informe debe ser certificado por un Contador Público Autorizado. El(la) Supervisor(a) revisa el mismo para determinar si cumple con los requisitos fiscales para operar el establecimiento. El informe financiero debe incluir: el estado de ingresos y gastos, y el estado de situación del año anterior, a la fecha de solicitud.

Este requisito no aplica a los establecimientos administrados por el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Gobierno Municipal ni Agencias Federales. En su lugar se les requiere una **certificación de fondos designados** para la operación del establecimiento.

Toda entidad religiosa que esté incorporada como corporación sin fines de lucro, queda exenta de someter un estado financiero. En su lugar debe someter una certificación de fondos designados por la entidad para la operación del establecimiento.

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento puede aceptar los informes financieros preparados por Contables o Contadores Públicos Autorizados, siempre que el mismo refleje que el establecimiento mantiene solvencia económica. En caso de dudas, pueden someter los informes a la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central, la cual puede requerir la colaboración de la Oficina de Auditoría Interna del Departamento, para el análisis pertinente. De acuerdo con la recomendación emitida por la Oficina de Auditoría, se informa la misma a la División de Licenciamiento de la Región, según corresponda, para la acción correspondiente.

Los **hogares de crianza y hogares de cuidado** deben someter evidencia de los recursos económicos con los que cuentan para brindar el servicio, a través de: talonarios, certificación del patrono, planilla de contribución sobre ingresos u otra evidencia que certifique el mismo.

Área de Salud

El(la) Supervisor(a) de la División de Licenciamiento consulta con los profesionales de la salud aquellas áreas relacionadas a los servicios médicos, condiciones de salud y otras relacionados. Éstas son referidas a un(a) profesional de la salud, sea éste(a) contratado(a) por el Departamento de la Familia, Funcionario(a) del Departamento de Salud o recurso de la comunidad, para evaluación y recomendaciones.

Área de Alimentación

El(la) Supervisor(a) de la División de Licenciamiento puede someter a la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central las consultas concernientes al área de alimentación, tales como: menús, dietas especiales, manejo en el servicio de alimentos, entre otros. Éstas son referidas a los(as) Nutricionistas-Dietistas de la Administración de Familias y Niños, para su evaluación. De ser necesario, el Nivel Central coordina una discusión de la situación con los(as) Nutricionistas-Dietistas y el personal de Licenciamiento del Nivel Regional.

Área Legal

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento de la Región somete las consultas de situaciones especiales a la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central para que se evalúen de acuerdo con las leyes y reglamentación vigentes. El(la) Especialista de Trabajo Social de la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central las evalúa y las somete a la Oficina de Asesoramiento Legal, para su análisis y opinión, de ser necesario.

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento, previa consulta con el personal de Licenciamiento del Nivel Central, somete una **copia certificada** de los expedientes de los establecimientos que requieran acciones legales, según solicitado por la Oficina de Asesoramiento Legal o la Agencia Autorizada por ley.

El(la) Director(a) de la Oficina de Licenciamiento o el(la) Especialista de Trabajo Social pueden citar una reunión a los(as) funcionarios(as) de la División Regional de Licenciamiento, de ser necesario, para discutir la situación del establecimiento.

X. PROCESO DE LICENCIAMIENTO

A. Orientación

Las orientaciones ofrecidas por los(as) Oficiales de Licenciamiento son individuales o grupales, de acuerdo a los servicios que los solicitantes deseen ofrecer. Dicha orientación está fundamentada en la ley y el reglamento que aplique. Tiene que utilizar el formulario correspondiente de niños(as) y personas de edad avanzada, respectivamente.

Una vez interpretada la ley y el reglamento, y de no haber dudas al respecto, se procede a dividir el grupo para hacer la entrevista inicial. Se hace énfasis a los(as) operadores(as) de que el incumplimiento de requisitos, según establecido por ley, conlleva la denegación de la solicitud pertinente, por lo que no pueden operar el establecimiento.

Aquellas personas cuyo interés sea solicitar una certificación que los exima del requisito de la licencia del Departamento, tales como: hogares de deambulantes, albergues para mujeres víctimas de violencia doméstica, albergues para pacientes de HIV, entre otros, son visitados por el(la) Oficial de Licenciamiento, para verificar la población a la cual se le brinda el servicio, antes de expedir la misma.

B. Entrevista Inicial

1. El(la) Oficial de Licenciamiento ofrece la orientación y hace la entrevista inicial a los(as) solicitantes. Toma en consideración los siguientes aspectos:

    a. Planes que tiene el(la) solicitante y las razones para operar,
    b. Servicios que proyecta ofrecer,
    c. Dónde y cómo operará,
    d. Población a servir,
    e. Recursos fiscales disponibles.

2. El(la) Oficial de Licenciamiento orienta sobre:

   a. Ley(es) y reglamentos vigentes, que apliquen.
   b. Proceso de licenciamiento.
   c. Importancia de obtener y mantener los requisitos reglamentarios en el tiempo establecido.

3. En la entrevista inicial utiliza el formulario correspondiente para niños(as) y personas de edad avanzada, además discute y entrega copia de las leyes y reglamentos vigentes.

4. En el caso de los establecimientos con personalidad jurídica se obtiene información sobre: Incorporación en el Departamento de Estado y Junta de Directores.

5. Se ofrece al(a la) solicitante toda la información necesaria que le permita a éste(a) decidir si continúa con la Solicitud de Licencia.

6. Una vez que determine el servicio que se va a prestar, se le entrega al(a la) solicitante el formulario de Solicitud de Licencia, correspondiente para que lo complete y someta al Departamento de la Familia. De ser necesario, el(la) Oficial de Licenciamiento explica al solicitante cómo llenar el formulario y que el mismo es un documento legal, el cual debe ser completado en todas sus partes. La misma está firmada por el(la) solicitante y se acompaña con todos los documentos requeridos por ley y reglamento, vigentes.

7. Cuando el(la) Operador(a) sea una entidad jurídica, la solicitud de licencia debe estar firmada por el(la) Presidente(a) de la Junta de Directores o el(la) Incorporador(a) del establecimiento.

C. Proceso para la Radicación de Solicitud de Licencia

1. El(la) interesado(a) radica una solicitud con los documentos reglamentarios en la Oficina de Licenciamiento de la Región correspondiente, por lo menos sesenta (60) días calendarios, antes de comenzar el servicio. Utiliza el formulario que corresponda, según el servicio que se ofrecerá.

2. En los establecimientos operados por Municipios, Agencias Estatales o Federales, la solicitud de licencia es radicada por el(la) Alcalde(sa), Administrador(a) o Representante Autorizado.

3. El(la) Funcionario(a) de la Oficina de Licenciamiento:

   a. Recibe y verifica la solicitud conforme a la hoja de cotejo del servicio que corresponda.

      - Acepta la misma, con todos los documentos requeridos para el tipo de establecimiento que se desee operar, entiéndase, de nueva operación, sin matrícula. En términos del personal, se aceptan los documentos de los(as) operadores(as) y su núcleo familiar en servicios de:

        - Hogar de Crianza
        - Hogar de Cuidado Diurno
        - Hogar Sustituto

      - Para Centro de Cuidado, Instituciones y Campamentos acepta los documentos del(de la) Director(a), Administrador(a) y un personal básico para iniciar el servicio a tenor con la matrícula.

      - Para los Centros de Actividades Múltiples se requiere la documentación de todo el personal contratado para iniciar el servicio.

   b. Revisa la fecha de la solicitud y verifica la fecha de vigencia de todos los documentos originales que le entreguen y la firma de éstos. De aceptar copia, certifica que la misma es fiel y exacta al documento original.

   c. Registra la solicitud en el sistema computadorizado y en el registro manual.

   d. Prepara un expediente e incluye: la Solicitud de Licencia, entrevista inicial, hoja de cotejo de documentos requeridos y documentos entregados por el(la) solicitante.

   e. Acepta solicitudes incompletas, sólo, cuando el establecimiento opere ilegalmente, en cuyo caso se acepta la misma con los documentos que tenga disponible, si alguno, para iniciar el proceso de licenciamiento en esos momentos.

   f. Coordina con el(la) Supervisor(a) la fecha de visita al establecimiento asignado.

g. Notifica al(a la) solicitante la fecha de visita al establecimiento.

h. Evalúa la Solicitud de Licencia, conforme a lo dispuesto por ley y reglamento vigentes, que apliquen.

i. Otorga o deniega de licencia, dentro del término de sesenta (60) días calendarios contados, a partir de la fecha de radicación de la solicitud.

4. Los establecimientos para el cuidado de niños(as), administrados por el Departamento de la Familia, tienen que radicar una **Solicitud de Certificación,** según el procedimiento establecido.

D. Establecimientos que son atendidos por otras Regiones

Los(as) funcionarios(as) del Departamento de la Familia deben garantizar el cumplimiento con las leyes y reglamentos relacionados al licenciamiento de establecimientos para el cuidado de los(as) niños(as), de personas de edad avanzada y Agencias de Adopción, al igual que cumplir con la Ley de Ética Gubernamental, para evitar así, apariencia o conflicto de intereses.

Los siguientes establecimientos deben ser atendidos por otras Regiones:

1. Establecimientos cuyos dueños sean el(la) Director(a) Regional, Director(a) Asociado(a) o Supervisor(a) de la Región.

2. Establecimientos operados por familiares del personal de Licenciamiento, Director(a) Regional y Director(a) Asociado(a).

3. Establecimientos donde se ubiquen familiares del(de la) Supervisor(a) de Licenciamiento, Director(a) Regional o Director(a) Asociado(a).

Los establecimientos operados por familiares de empleados(as) que laboren en otras oficinas de la Región, pueden ser evaluados y licenciados por el personal de Licenciamiento de la misma Región.

E. Estudio de Solicitud de Licencia

1. El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento asigna la Solicitud de Licencia a un(a) Oficial de Licenciamiento, para estudio y evaluación.

- Mediante el estudio de la Solicitud se determinan las bases, sobre las cuales se recomienda la otorgación o denegación de la misma.

2. El(la) Oficial de Licenciamiento orienta al(la) solicitante sobre los siguientes aspectos. Para ello, utiliza el formulario correspondiente. (Para los establecimientos que presten servicios sin haber radicado una solicitud, véase la Página 67, Parte XXVI, Operación Ilegal de Establecimientos).

   a. Cómo se conduce el estudio.

   b. Procedimiento y las condiciones para otorgar o denegar una licencia.

   c. Evaluación y supervisión que se ofrece para que el establecimiento ofrezca servicios de calidad, a tenor con los parámetros de salud, seguridad y bienestar a la población que sirve, y el derecho que tiene el(la) solicitante de apelar la decisión tomada por el Departamento, ante la Junta Adjudicativa, si ésta fuera negativa.

   d. Que el estudio de la Solicitud de Licencia comprende los siguientes aspectos, los cuales han sido incluidos en las planillas o formularios correspondientes:

      1) Verificación de cumplimiento con los requisitos establecidos en los reglamentos a tono con el tipo de establecimiento.

      2) Determinación de capacidad.

      3) Verificación de documentos de permisología, tales como: certificaciones expedidas por el Departamento de Salud, Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico, Administración de Reglamentos y Permisos o la Oficina de Permisos en Municipios Autónomos, según aplique al tipo de establecimiento y la localización de la misma.

      4) Revisión del Plan de Emergencia y Desalojo por la agencia que corresponda.

      5) Revisión de expedientes y controles administrativos.

      6) Inspección de la planta física.

7) Inspección de equipo.

8) Verificación de calificaciones y experiencias del personal, a tono con los requisitos establecidos en los reglamentos vigentes.

9) Revisión del programa de actividades y del programa diario que consta en el expediente del establecimiento para que responda a las necesidades de los clientes y al tipo de establecimiento.

10) Verificación de la solvencia económica de la persona natural o jurídica que va a operar el establecimiento y copia del presupuesto o estado financiero, según aplique, que conste en el expediente del establecimiento.

11) Corroboración en el expediente de la evidencia de Certificados de Antecedentes Penales, Certificación Negativa de Antecedentes en el Registro de Personas Convictas por Delitos Sexuales y Abuso Contra Menores expedido por la Policía de Puerto Rico, de **todo** el personal que labore en el establecimiento, autorización para investigar conducta y las referencias personales sobre la conducta de los proveedores del servicio.

12) Revisión de los certificados de primeros auxilios del personal que corresponda.

13) Revisión de los certificados de salud del personal.

14) Verificación del Certificado de Capacitación en las Competencias Básicas para la Prestación de Servicios para la Población de Edad Avanzada en los establecimientos de (PEA).

3. En **todos** los establecimientos, el(la) Oficial de Licenciamiento verifica, mediante la observación y constatación de documentos, que los establecimientos cumplen con los requisitos para que se pueda emitir una licencia. En esta fase de evaluación, el(la) Oficial de Licenciamiento ofrece ayuda técnica e informa al(la) solicitante por escrito, las deficiencias y requisitos que falten por cumplir. Utiliza el formulario OL-6. Véase la Página 30, Parte XI, Inciso A.

4. El proceso de estudio de la Solicitud de Licencia no debe exceder, de sesenta (60) días calendarios, luego de la radicación de la misma. El(la) solicitante tiene una participación activa en esta fase, por lo que se establecen compromisos de trabajo entre éste(a) y el(la) Oficial de Licenciamiento, con el fin de tomar una decisión con la Solicitud de Licencia en el tiempo estipulado por el reglamento.

5. Si en el proceso de estudio de una **Solicitud de Licencia** hay cambio de estructura (mudanza) o de operador(a) se deniega la licencia y se tiene que radicar una nueva solicitud de licencia.

F. Consideraciones Especiales sobre la Solicitud de Hogar de Crianza

La evaluación de un hogar de crianza debe incluir un perfil social de los(as) padres y madres de crianza y su núcleo familiar, su capacidad para servir como padres sustitutos y su motivación para desear un(a) hijo(a) de crianza. La evaluación debe ponderar todos los aspectos relevantes para obtener un cuadro claro del funcionamiento familiar y su capacidad de protección hacia los(as) menores. A continuación, se presenta una Guía para la Evaluación de Hogar de Crianza con el propósito de obtener la siguiente información:

1. Guía para evaluación de Hogar de Crianza

a. Razones que tiene la familia para ofrecer el servicio.

b. Relaciones existentes entre: miembros de la familia, pareja y padres e hijos(as).

c. Actitudes y metas en cuanto a los(as) hijos(as) propios.

d. Relaciones existentes entre parientes, amigos y otros miembros de la comunidad.

e. Grado de instrucción formal y empleo.

f. Maneras de relacionarse socialmente, que incluye: pasatiempos, intereses especiales, destrezas u otros.

g. Afiliación y actividades religiosas.

h. Nivel social, cultural e intelectual de la familia, maneras de funcionar rutinariamente y bajo situaciones de crisis.

i. Historial de los(as) solicitantes en cuanto a sus experiencias en relación con sus padres, madres, hermanos(as) y otros durante la niñez.

j. Métodos utilizados para disciplinar a los(as) niños(as).

k. Información sobre separaciones o pérdidas por muerte, abandono, divorcio, entre otros, así como sus reacciones a estas experiencias.

l. Experiencia, actitudes y aspiraciones en relación con su rol como padres y madres sustitutos.

m. Capacidad y disposición de la pareja para compartir el cuidado de un(a) hijo(a) de crianza.

n. Disposición para cooperar en la relación de los(as) niños(as) con sus padres o madres biológicos o encargados(as), según lo determine el Programa de Servicios a la Familia.

o. Disposición para aceptar ayuda del(de la) Manejador(a) de Casos, para resolver problemas y conflictos en relación con los(as) menores.

p. Aptitud para colaborar con el Departamento, para acompañar a los(as) menores a vistas en el Tribunal, cuando sea requerido, llevarlos a citas médicas de psicólogos y otros profesionales.

q. Disposición para aceptar la intervención del(de la) Oficial de Licenciamiento.

r. Capacidad y destreza de los(as) padres/madres de crianza para planificar y dedicarle el tiempo para la atención de los(as) niños(as), de acuerdo a sus necesidades.

En los expedientes de los hogares de crianza, hogares de cuidado y hogares sustitutos, se tienen que evidenciar, **por lo menos tres (3) referencias de personas** que gocen de buena conducta en la comunidad o el vecindario. Las mismas son de gran valor en el proceso de estudio de la solicitud, ya que permite al Departamento conocer aspectos relevantes del(de la) proveedor(a) del servicio.

El(la) Oficial de Licenciamiento corrobora, mediante entrevistas, la información obtenida sobre la persona que va a operar el establecimiento. Además, entrevista a vecinos inmediatos u otras personas que no hayan sido consideradas como referencia y que puedan ofrecer información adicional sobre el(la) solicitante e informa a éste al respecto.

En los estudios de hogares de crianza donde los(as) padres y madres desean ofrecer el servicio a niños(as) con necesidades especiales, tales como: disturbios emocionales, retardación mental y otros, se requiere mayor análisis. De ser necesario, puede solicitar asesoramiento de expertos en la materia.

Los hogares que presten servicios a los(as) menores con necesidades especiales, deben contar con padres y madres que, además de poseer las cualidades requeridas, tengan aptitudes, fortalezas y potenciales en las siguientes áreas:

1) Capacidad para desarrollar destrezas y manejo de problemas de conducta en los(as) niños(as).

2) Habilidad para trabajar con el(la) Manejador(a) de Casos y el(la) Oficial de Licenciamiento, con el fin de aprender a llevar a cabo las recomendaciones indicadas.

3) Entender y aceptar que la conducta desviada es síntoma de conflicto en el proceso de desarrollo del(de la) niño(a).

4) Conocimiento sobre la naturaleza de la enfermedad o condición del(de la) niño(a) que sea colocado(a).

2. Orientación sobre responsabilidades y deberes de los(as) padres y madres de crianza

El(la) Oficial de Licenciamiento orienta a los(as) solicitantes sobre sus responsabilidades y deberes en los siguientes aspectos:

a. Los(as) niños(as) deben ser considerados miembros de la familia y deben recibir igual trato que los hijos(as) propios: afecto, cariño, alimentos, ropa adecuada, recreación, entre otras.

b. Tienen que compartir los beneficios y responsabilidades del grupo familiar.

c. El hogar se tiene que mantener en condiciones higiénicas aceptables.

d. Los(as) niños(as) menores de doce (12) años o que tengan condiciones especiales, **nunca** pueden estar solos en el hogar. Siempre tienen que contar con la supervisión de un adulto.

e. El hogar debe estar habilitado con habitaciones separadas para los(as) menores, según su edad y género.

f. Los(as) niños(as) mayores seis (6) meses, **no** pueden compartir habitaciones con adultos o con el matrimonio.

g. Los(as) niños(as) de cero (0) a tres (3) años y once (11) meses de edad, pueden ubicarse en el mismo dormitorio, independientemente, de su género.

h. Deben tener dormitorios separados <u>por género</u> para los(as) niños(as) mayores de cuatro (4) años, según los intereses de los mismos, en las siguientes categorías de edades:

- pre-escolares
- escolares
- pre-adolescentes
- adolescentes

i. Los(as) niños(as) no pueden dormir en otras áreas, que no sean dormitorios. Todos los dormitorios deben abrir directamente a un pasillo o área común, por lo que no se pueden utilizar los pasillos como cuartos.

j. Propiciar y facilitar que los(as) menores asistan a la iglesia y en el caso de los(as) niños(as) mayores de doce (12) años, a la de su preferencia.

k. Facilitar las visitas programadas de los(as) niños(as) con sus padres y familiares, según lo acordado con el(la) Manejador(a) de Casos.

l. Notificar al(a la) Manejador(a) de Casos y al(a la) Oficial de Licenciamiento, con un periodo de antelación de treinta (30) días, cambios, tales como: modificaciones a la estructura física de la casa,

aumento en el número de personas que han de vivir con ellos, planes de mudarse a otro lugar o cualquier actividad o plan que afecte a los(as) niños(as) colocados por el Departamento.

m. Notificar al(a la) Manejador(a) de Casos el interés o la necesidad de que el(la) menor sea removido del hogar de crianza, con un mínimo de treinta (30) días de antelación.

n. Notificar **inmediatamente,** al(a la) Manejador(a) de Caso, cuando un(a) niño(a) se ausente del hogar sin autorización.

o. No se pueden establecer planes directos relacionados a los(as) niños(as) con los padres biológicos de éstos, ni se les pueden entregar, sin previa autorización escrita del(de la) Manejador(a) de Casos.

p. No se puede entregar a los(as) niños(as) colocados, a ninguna otra persona, ni se puede hacer ningún tipo de arreglo para su albergue y cuidado, sin previa consulta con el(la) Manejador(a) de Casos. En situaciones de emergencias se usan las medidas establecidas por la Administración de Familias y Niños.

q. Los(as) menores deben tener ropa suficiente, en buenas condiciones y del tamaño adecuado a su edad. Cuando el(la) menor egrese del hogar, los padres de crianza deben proveer una maleta en donde se puedan colocar todas sus pertenencias.

r. Deben entender y aceptar que la conducta desviada es síntoma de conflicto en el proceso de desarrollo del(de la) niño(a).

s. Deben ser personas con mucha sensibilidad, de manera que entiendan la naturaleza de la enfermedad o condición del niño que se le coloque.

t. Deben ser personas que tengan el deseo genuino de permanecer a su lado y ayudarle a recuperarse.

3. Planta Física del Hogar de Crianza

El hogar debe estar libre de barreras arquitectónicas. De ser necesario, debe contar con:

a. Rampa de acceso

b. Agarraderas en uno de los baños

c. El ancho de las puertas debe ser de un mínimo de veintiocho pulgadas (28") y de treinta y dos pulgadas (32") o más para los(as) niños(as) con impedimentos físicos, que pueda entrar y salir una silla de ruedas, sin obstáculo.

d. Medidas de seguridad en áreas que constituyan riesgos, tales como:

1) Rejas, si aplica

2) Verja de una altura no menor de cuatro pies (4'), si aplica.

3) Áreas libres de cables expuestos y otros riesgos de contacto eléctrico.

4) Cualquier otra medida de seguridad necesaria.

G. Procedimiento para Determinar Capacidad de Matrícula

Para determinar el número de niños(as) o personas de edad avanzada que puede atender un establecimiento, se deben tomar en consideración los aspectos reglamentarios, en cuanto a:

1. tipo de establecimiento,
2. espacio físico, **(incluir croquis)**
3. facilidades sanitarias separadas por género,
4. número de habitaciones separadas por género,
5. número de personas que va a atender a la matrícula,
6. equipos y materiales que tiene el establecimiento,
7. recursos económicos que tienen para sostener el servicio.

Bajo ninguna circunstancia la capacidad de un establecimiento puede incluir matrícula mixta, entiéndase, menores y personas de edad avanzada juntos.

Bajo ninguna circunstancia se puede ubicar en los establecimientos de personas de edad avanzada a menores o personas con condiciones de salud mental.

En los establecimientos de niños(as) como los de personas de edad avanzada, tiene que proveerse un baño separado para los(as) empleados(as). La determinación de capacidad tiene que ser la más restrictiva, entre las opciones presentadas por las agencias pertinentes.

Cuando el(la) Operador(a) del establecimiento solicite por escrito un **aumento en la capacidad de matrícula,** el(la) Oficial de Licenciamiento evalúa dicha petición, conforme con la ley y reglamentación vigente. Si el aumento de matrícula es aceptado, se requiere que disponga de un personal cualificado, disponible para ser contratado al momento de aumentar la matrícula. El(la) Oficial de Licenciamiento tiene que redactar un informe breve de la evaluación realizada y otorga una nueva licencia con **el mismo número y fecha de vigencia original**, indica que la misma es una enmienda de la anterior. La palabra **"enmienda"** se escribe al final del número de la licencia y especifica la nueva capacidad de matrícula aprobada. Entrega al(a la) operador(a) la licencia con el informe redactado.

El mismo procedimiento se aplica cuando el(la) Operador(a) solicita disminución en la capacidad otorgada para ofrecer el servicio.

1. **Consideraciones para establecer la capacidad de matrícula en los Establecimientos de Niños(as):**

   a. Toma en consideración el número de habitaciones y el número de camas en los establecimientos residenciales, hogares de crianza, instituciones y hogares de grupo, incluyendo albergues. El segundo nivel de las camas literas no se puede utilizar para niños(as) menores de siete (7) años o para niños(as) con condiciones especiales.

   b. En los **hogares de grupo** la capacidad mínima es de seis (6) niños(as) y la máxima de doce (12). La capacidad determinada está sujeta al número de habitaciones equipadas para el uso de los(as) niños(as). Las dimensiones mínimas en un solo dormitorio deben ser de setenta y seis (76') pies cuadrados, por cada menor. En los dormitorios múltiples debe ser no menos de tres pies (3') de separación por cama.

   c. En los **campamentos residenciales** organizados de corta o larga duración, se toma en consideración el número de habitaciones o casetas de campaña destinadas para dormir. El espacio debe ser de cincuenta

y cinco (55') pies cuadrados, por cama (puede incluir literas). En establecimientos donde haya matrícula con necesidades especiales, el espacio es de cien pies (100') cuadrados por cama. Los dormitorios deben ser separados por géneros y no pueden albergar más de dieciseis (16) niños(as) en camas literas en un área de quinientos veinticinco pies (525') cuadrados o más. El segundo nivel de las camas literas no se puede utilizar para menores de siete (7) años o menores con condiciones especiales.

d. En los **campamentos diurnos** se evalúa el área bajo techo disponible, las facilidades recreativas y el comedor.

e. En los **hogares de crianza** la capacidad máxima es de seis (6) niños(as). Toma en consideración el número de habitaciones equipadas disponibles para dormir y **el número de hijos(as) que tenga al(a la) solicitante entre las edades de cero (0) hasta doce (12) años**. Además, se evalúa el efecto que la colocación de otros niños(as) tenga sobre la familia como unidad. En un hogar de crianza no se pueden colocar más de dos (2) menores de cero (0) a dieciocho (18) meses de edad al mismo tiempo, a menos que sean "Hogares Temporeros" donde se hayan tomado medidas especiales para la protección y atención debida de estos niños(as).

f. En los **Centros de Cuidado y Desarrollo del Niño(a)** se evalúa la ubicación y uso del equipo disponible. El espacio por cada niño(a) es de veinticinco pies (25') cuadrados. En algunos establecimientos el área de comedor es usada, además, para el desarrollo de otras actividades, tales como: educativas, motoras, para dormir la siesta, entre otras. Los estándares federales de salud y seguridad permiten el uso de un salón para varios propósitos condicionado a que:

1. El salón sea lo suficientemente amplio como para proveer el espacio requerido por niño(a) para cada actividad.

2. Se planifique y programen las actividades para que no exista interferencia en la realización de las mismas.

3. Se observe y se mantenga en todo momento las medidas de higiene, salud y seguridad necesarias en el área.

g. En los **hogares de cuidado** la capacidad máxima es de seis (6) niños(as). Incluye como parte de la matrícula, los(as) menores de doce (12) años, con vínculos familiares, que residan en el hogar.

   Cuando en un hogar se cuiden niños(as), durante **el día y la noche (ambos servicios)** se conoce como hogar de cuidado. En la licencia otorgada se tiene que especificar el número de niños(as) que se autoriza a cuidar durante la noche.

En todo establecimiento donde los(as) niños(as) duerman, se tiene que mantener un espacio de tres (3) pies, entre cada cama. También, aplica a los centros y hogares de cuidado donde haya cunas. Las cunas no pueden obstaculizar las puertas, guardarropas u otras áreas similares. De utilizarse esteras ("rest mat"), tiene que haber un (1) pie de separación, entre cada una.

2. Consideraciones para Establecer la Capacidad de Matrícula en los Establecimientos de Personas de Edad Avanzada

a. Todas las habitaciones para residentes deben abrir directamente a un pasillo o salón común.

b. En los **Centros de Actividades Múltiples** se toma en consideración la cantidad de equipo disponible para uso de las personas de edad avanzada, en las áreas destinadas para comedor y actividades, así como el número de facilidades sanitarias, separadas por género, en la proporción de un (1) baño por cada veinticinco (25) participantes.

c. En los **hogares sustitutos** la capacidad máxima es de seis (6) personas. Toma en consideración el número de habitaciones disponibles equipadas para dormir. Incluye, como parte de la capacidad a las personas de edad avanzada que son **miembros** del núcleo familiar y que dependen de la supervisión del Operador(a) y a los(as) **menores de doce (12) años**, con o sin vínculos familiares, que residen en el hogar. El pietaje a considerarse es de sesenta pies (60') cuadrados, por persona de edad avanzada.

d. En los **hogares de cuidado diurno** la capacidad máxima es de seis (6) personas. Toma en consideración las facilidades físicas del hogar, de manera que las personas de edad avanzada puedan moverse con facilidad, tener un área de estar, para dormir la siesta o para descansar. En esta capacidad se

incluyen a las personas de edad avanzada **miembros** del núcleo familiar y que dependen de la supervisión del Operador(a) y a **los(as) menores de doce (12) años**, con o sin vínculos familiares, que residan en el hogar.

e. En los **campamentos** residenciales o diurnos para personas de edad avanzada se toma en consideración el número de habitaciones destinadas para dormir, número de camas disponibles, facilidades recreativas, comedor y área bajo techo disponible. Si el lugar cuenta con camas literas, **sólo se usa la parte baja.**

f. En todo establecimiento donde haya camas se tiene que reservar un espacio de tres (3) pies, entre cada una. Ninguna cama puede obstaculizar las puertas de salida, guardarropas u otras áreas similares.

g. En las **Instituciones,** el espacio por cada persona de edad avanzada es de sesenta pies (60') cuadrados.

h. **Privacidad.** En dormitorios múltiples o en dormitorios que tengan de tres (3) a cinco (5) camas se les tiene que proveer cortinas de material anti-inflamable o cubículos.

i. En habitaciones de dos (2) camas se debe tener disponible un biombo u otra medida apropiada que ofrezca privacidad. Ésta no puede limitar la ventilación e iluminación del dormitorio.

XI. HALLAZGOS Y RECOMENDACIONES SOBRE EL ESTABLECIMIENTO VISITADO

A. Formulario OL-6

Es un documento cuasi legal que recoge la evidencia de los hallazgos encontrados y recomendaciones de establecimientos visitados. Ello incluye aspectos sobre cumplimiento de requisitos, funcionamiento, deficiencias, así como el período de tiempo otorgado para que el Operador(a) cumpla con la corrección de señalamientos.

El(la) Oficial de Licenciamiento completa el formulario OL-6 en cada visita realizada al establecimiento. Toma en consideración los siguientes aspectos:

1. Las recomendaciones o señalamientos deben estar acorde con las leyes y reglamentos vigentes.

2. Especificar las recomendaciones o señalamientos de corrección y el **tiempo otorgado** para corregir **cada uno por separado**. Aquellas relacionadas a las áreas de alimentación, salud y seguridad, requieren corrección inmediata.

3. Completar el formulario OL-6 en **todas** sus partes.

4. La escritura debe estar clara y legible.

5. Completar el formulario OL-6 en original y copia. El original se entrega al(a la) Operador(a) y la copia se archiva en el expediente de la Oficina de Licenciamiento.

El (la) Oficial de Licenciamiento tiene que realizar **visitas de seguimiento**, al finalizar el tiempo otorgado para corroborar si el(la) Operador(a) corrigió los señalamientos. La visita debe realizarse no más tarde de cinco (5) días, después de la fecha de culminación del tiempo otorgado. **Nunca debe visitar** antes de vencer el mismo. Es importante que en dicha visita se especifique en el formulario OL-6 aquellas recomendaciones o señalamientos que el(la) Operador(a) aún no ha cumplido.

XII. AUTORIZACIÓN PROVISIONAL

El(la) Secretario(a) del Departamento de la Familia o Representante Autorizado puede expedir una Autorización Provisional a todo establecimiento de nueva creación, entiéndase sin matrícula, que solicite una licencia, una vez haya cumplido con los requisitos mínimos, conforme con la ley y reglamentos vigentes.

El Departamento tiene de sesenta (60) a noventa (90) días calendarios, según la reglamentación vigente, a partir de la fecha de radicación de la solicitud para emitir una decisión. La Autorización Provisional se expide por un término no mayor de seis (6) meses. **El período de vigencia empieza a contar desde el momento en que se expide la misma.**

Es responsabilidad del(de la) Oficial de Licenciamiento evaluar el funcionamiento del establecimiento, dentro del término de seis (6) meses, para emitir una decisión final sobre la Solicitud de Licencia o Certificación. Los aspectos a evaluar son: el aspecto operacional, administrativo, como en la prestación del servicio a la matrícula. El periodo de seis (6) meses no es prorrogable.

La Autorización Provisional caduca si a los seis (6) meses calendario de haberse autorizado a operar el establecimiento, no se han iniciado los servicios. Si el(la) solicitante continúa interesado(a) en operar el establecimiento, debe radicar una nueva solicitud.

No se puede expedir Autorización Provisional a los establecimientos de niños(as) que presten el servicio al momento de radicar una solicitud. En estos casos se aplica lo establecido en la página 67, Parte XXVI, Operación Ilegal de Establecimientos.

El informe final y la Autorización Provisional son entregados personalmente y **discutidos** con el(la) Operador(a), Administrador(a) o Director(a) y se archiva una copia firmada del documento. Los originales se entregan al(a la) solicitante y las copias se mantienen en el expediente del establecimiento en la Oficina de Licenciamiento.

En los hogares de crianza se envía copia de la Autorización Provisional y el Informe Evaluativo con sus recomendaciones a la Oficina Local donde esté ubicado el hogar.

XIII. AUTORIZACIÓN ESPECIAL

La Autorización Especial se otorga a un campamento de niños(as) o personas de edad avanzada que no tengan estructura fija y que lleven a cabo sus actividades, en un período de tiempo corto, en cualquier época del año. La misma se otorga por el período en que van a operar, siempre y cuando se haya corroborado que cumplen con los requisitos mínimos establecidos. La Autorización Especial se expide a la persona responsable de la actividad, que haya firmado la Solicitud de Licencia para el sitio y fechas indicadas en la misma. La Autorización tiene vigencia mientras se celebre el campamento, por lo que una vez haya vencido la fecha, la autorización expira.

La **Autorización Especial** se expide a todo Centro de Cuidado Diurno que ofrezca un campamento de verano en la misma estructura, con la misma matrícula y personal, cuando más del cincuenta (50) por ciento de las actividades se desarrollen al aire libre. El(la) Oficial de Licenciamiento evalúa el programa de actividades para determinar si cumple con el requisito antes mencionado. De existir cambio de matrícula y personal, se evalúa el expediente del Centro para corroborar el cumplimiento de los requisitos de licenciamiento.

Con el propósito de desarrollar campamentos de verano, se aceptan los permisos expedidos por la Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE) o la Oficina de Permisos en Municipios Autónomos, endosos del Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico y de la División de Salud Ambiental del Departamento de Salud, de los planteles escolares y establecimientos residenciales donde regularmente se prestan servicios a niños.

Los(as) funcionarios(as) de la Oficina de Licenciamiento verifican que dichos endosos y permisos estén vigentes. Es responsabilidad del(de la) Operador(a) del campamento proveer copias de los mismos. Además, corrobora que la matrícula sea conforme con la capacidad establecida y la evaluación de la estructura.

XIV. OTORGAMIENTO DE LICENCIA O CERTIFICACIÓN

Las licencias y certificaciones a establecimientos para el cuidado de niños(as) y para personas de edad avanzada, se expiden por un período de dos (2) años. La fecha de vigencia comienza el día de su expedición y termina el día antes de la fecha de vencimiento. Ej. 16 de agosto de 2005 a 15 de agosto de 2007.

A. Establecimientos de Niños(as)

1. Certificación

La Ley Número 3 de 15 de febrero de 1955, según enmendada, establece que los establecimientos para el cuidado de niños(as), **administrados por el Departamento**, se les expide una certificación.

2. Licencias

En los establecimientos nuevos con Autorización Provisional y que comiencen a prestar servicios, el(la) Oficial de Licenciamiento tiene que

continuar con el estudio de la Solicitud de Licencia o Certificación para evaluar su funcionamiento. El(la) Oficial de Licenciamiento ayuda al(a la) solicitante a cumplir con los requisitos de licenciamiento que aún le falten, de ser necesario, y corrobora que se hayan implantado las recomendaciones que se le han hecho. Este proceso se lleva a cabo dentro del período y tiempo estipulado en la Autorización Provisional.

El(la) Oficial de Licenciamiento evalúa el funcionamiento total del establecimiento. Para ello, utiliza la planilla de evaluación correspondiente. Emite las recomendaciones pertinentes y discute las mismas con el(la) Supervisor(a). Una vez se recibe el informe evaluativo en el que se recomienda la acción con la Solicitud de Licencia, el(la) Supervisor(a) de Licenciamiento revisa el expediente para asegurarse que éste tiene la evidencia requerida para otorgar la licencia.

El otorgamiento de una licencia o certificación se fundamenta en la evaluación del funcionamiento total del establecimiento. Para otorgar una licencia a establecimientos de niños(as) se utiliza el formulario provisto para esos fines.

B. Establecimientos de Personas de Edad Avanzada

La Ley 94 de 22 de junio de 1977, según enmendada, establece que los establecimientos que prestan servicios a personas de edad avanzada, requieren una licencia para operar desde sus inicios, **aún los administrados por el Departamento.**

El(la) Oficial de Licenciamiento evalúa, mediante los formularios correspondientes, los requisitos reglamentarios y normativos, tales como: documentación, planta física, entre otros. Determina el cumplimiento de los mismos para el otorgamiento de la licencia. Utiliza el formulario provisto para ese fin.

Una vez el establecimiento tenga su matrícula e inicie sus servicios, se evalúa el funcionamiento del mismo, mediante los formularios establecidos.

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento, luego de evaluar, aprobar y firmar el Informe de Licencia; prepara la licencia, a la cual le asigna el número correspondiente, de acuerdo al control que se lleva para esos fines. Somete los

documentos al(a la) Director(a) Regional, para su firma. **La licencia se expide a nombre de la persona natural o jurídica, que radicó la Solicitud de Licencia a establecimientos para niños(as) y personas de edad avanzada, respectivamente.**

La planilla de evaluación es discutida con el(la) Operador(a) del establecimiento y se le entrega a éste(a), junto con la licencia o certificación del establecimiento, con acuse de recibo. Las copias se tienen que archivar en el expediente del establecimiento.

Con respecto a los hogares de crianza, se envía copia del Informe de Evaluación a la Oficina Local, donde esté ubicado el mismo.

Cuando el servicio es auspiciado por el Gobierno Municipal, Entidad Cívica, Organización Religiosa o un grupo de personas u otros, se envía la copia de la Licencia y del Informe Final, al(a la) Presidente(a) de la Junta de Directores, al(a la) Alcalde(sa) o a la persona en quien éstos deleguen, según corresponda. Al(a la) Director(a) del establecimiento se le entrega la evaluación y la licencia en original.

C. Campamentos Residenciales

El(la) Director(a) Regional expide una licencia por dos (2) años, a los campamentos residenciales que tienen estructuras fijas, tan pronto corrobore que éste cumple con los requisitos reglamentarios. Para ello, utiliza el formulario correspondiente. En este tipo de campamento, se renuevan los documentos vencidos, **anualmente,** tales como: Certificado de Salud, Licencia de Salud Ambiental, Certificación de Prevención de Incendios, Pólizas de Seguros, entre otros.

El personal de Licenciamiento tiene la responsabilidad de visitar el campamento, antes de recomendar al(a la) Director(a) Regional que se expida la licencia. Prepara un informe en original y una copia. El original del mismo y la licencia las envía al(la) solicitante y retiene copia en el expediente del establecimiento.

XV. SUPERVISIÓN DE ESTABLECIMIENTOS

A. Proceso de Supervisión

En el proceso de supervisión, el(la) Oficial de Licenciamiento corrobora que se mantengan las normas establecidas y que se cumplan con las recomendaciones de evaluación estipuladas para el funcionamiento del establecimiento. Para llevar a cabo el proceso de evaluación es indispensable visitar el mismo.

La supervisión se lleva a cabo a través de un proceso de observación, evaluación, ponderación y análisis del funcionamiento total del establecimiento. La visita se realiza con unos **propósitos y parámetros definidos**, en un momento determinado, pero sin limitarse al área específica a ser supervisada. Durante este proceso se establece comunicación con todos los componentes, entiéndase, Operador(a), Director(a), Administrador(a), personal que labora en el mismo y la matrícula.

Los parámetros se establecen conforme con la Ley, Reglamento, Órdenes Ejecutivas y Administrativas y del Manual de Funcionamiento del Establecimiento. Es importante lo que se evalúa y la hora en que se hace la evaluación, ya que en dicha visita se describe lo que se ve en tiempo y espacio. Se obtienen hechos. No se hacen **juicios valorativos,** ni se emiten **opiniones personales**. El(la) Oficial de Licenciamiento debe conocer y dominar las normas establecidas para cada una de las diferentes áreas que se han de evaluar.

Los aspectos evaluados son los que permiten al(a la) Oficial de Licenciamiento determinar si el establecimiento cumple y mantiene los requisitos establecidos. Para ello, utiliza los formularios de evaluación correspondientes.

Los establecimientos licenciados se pueden supervisar en cualquier momento del día o de la noche, conforme con las recomendaciones hechas en la planilla de evaluación. Las visitas a éstos se efectúan de acuerdo a la fecha de seguimiento estipulada en los formularios, planillas u hojas de trabajo, según señalado en el tema sobre estudio de la solicitud. Se puede visitar con la frecuencia que amerite la situación o por lo menos cada tres (3) meses. El(la) Oficial de Licenciamiento puede visitar los establecimientos residenciales fuera de horas laborables, siguiendo **un plan de supervisión específico y estructurado, con la aprobación de su Supervisor(a).**

Las visitas cuyos propósitos sean solamente la verificación de documentos esenciales, la revisión de expedientes de la matrícula, así como de expedientes del personal que labora en el establecimiento, se notifican al(a la) Operador(a) del establecimiento, con anticipación.

El(la) Oficial de Licenciamiento tiene que revisar los expedientes de la matrícula en su totalidad. En aquellos establecimientos donde la matrícula sea numerosa (instituciones grandes con matrícula de cincuenta (50) residentes o más), se toma una muestra inicial del cincuenta (50) por ciento del universo. Durante el transcurso de seis (6) meses, posteriores a el otorgamiento de la licencia, se completa el proceso de revisión de los expedientes.

Los expedientes del personal que labora en el establecimiento se tienen que revisar en su **totalidad,** independientemente del número, desde el inicio de sus funciones. Conforme con la ley y reglamento, se tiene que constatar la actualización de los documentos expirados.

En cada visita de supervisión:

1. Notifica al(a la) operador(a) el propósito de la visita.

2. Da seguimiento a las recomendaciones de la visita anterior, conforme con el formulario OL-6.

3. Comparte con el(la) operador(a) los hallazgos sobre el funcionamiento del establecimiento y señala las deficiencias encontradas.

4. Indica el tiempo para corregir las deficiencias, el cual es de cero (0) días a seis (6) meses, según la magnitud del señalamiento. Para ello, utiliza el formulario OL-6. Si el(la) Operador(a) no cumple con estos acuerdos, el(la) Oficial de Licenciamiento puede recomendar una denegación, suspensión o cancelación de la licencia o certificación, según aplique.

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento puede visitar el establecimiento o citar para una reunión al(a la) Operador(a), y así establecer el curso de acción a seguir, conforme con la ley y reglamento vigente. Para ello, utiliza el formulario correspondiente, "Visita o Reunión de Reevaluación". También puede utilizar el formulario "Plan de Acción Correctiva", de considerarlo pertinente.

El(la) Oficial de Licenciamiento tiene que realizar las siguientes funciones, en la supervisión que ofrezca al establecimiento:

1. Velar porque se cumplan y mantengan las normas establecidas en los reglamentos vigentes.

2. Ofrecer toda la ayuda técnica que sea necesaria para garantizar el funcionamiento óptimo del establecimiento y mejorar la calidad del servicio.

3. Asesorar sobre las deficiencias encontradas.

4. Ofrecer alternativas para el cumplimiento de los requisitos, para mantener un funcionamiento óptimo, dentro de las normas establecidas. De ser necesario, puede requerir la opinión de un profesional o técnico, sobre áreas en particular.

5. De surgir alguna dificultad en los **establecimientos certificados,** con relación al cumplimiento de la ley y reglamento, el(la) Supervisor(a) de Licenciamiento tiene que discutir la situación con el(la) Director(a) Regional y notificará la misma al personal de Licenciamiento del Nivel Central. Si la situación es compleja, el(la) Especialista de Trabajo Social coordina discutir el caso con los(as) funcionarios de los programas de la Administración de Familias y Niños u otras Administraciones, según corresponda. Puede coordinar esfuerzos en labor conjunta para que se corrijan las deficiencias y se logre el cumplimiento de los requisitos.

   De persistir el incumplimiento, el(la) Oficial de Licenciamiento somete para la firma del(de la) Director(a) Regional el informe final de evaluación del establecimiento y la recomendación para la acción correspondiente, con el visto bueno del(la) Supervisor(a) de Licenciamiento. Es responsabilidad del(de la) Oficial de Licenciamiento realizar las acciones correspondientes con la Administración de Familias y Niños o con la Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez, según establece la ley y el reglamento. El(la) Oficial de Licenciamiento continúa las visitas periódicas al establecimiento y con la redacción de los **informes especiales,** los cuales tienen que enviarse a los(as) Administradores(as) correspondientes, a través del(de la) Director(a) Regional, con copia a la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central.

Si el establecimiento cambia de local se tiene que seguir con el mismo proceso de cancelación de certificación y somete una nueva solicitud.

En la supervisión de los **Hogares de Crianza,** el(la) Oficial de Licenciamiento tiene que mantener una comunicación y coordinación efectiva con el(la) Manejador(a) de Casos, sin intervenir directamente en los planes de servicio de los(as) menores.

XVI. SUPERVISIÓN DE CAMPAMENTOS

El otorgamiento de una Autorización Especial depende del tipo de campamento y su duración. El(la) Oficial de Licenciamiento inicia la supervisión del campamento, tan pronto empiece a operar. Visita cuantas veces sea necesario, de acuerdo con la situación que se presente para evaluar el funcionamiento y ofrecer la orientación necesaria.

El(la) Oficial de Licenciamiento tiene que supervisar todas las áreas de la organización. Entrega al(a la) Operador(a) el formulario que contiene las deficiencias, recomendaciones y el tiempo para corregirlas. Además, corrobora que la matrícula esté conforme con la capacidad establecida y la evaluación de la estructura.

En la supervisión de los campamentos residenciales, los(as) Oficiales de la División de Licenciamiento tienen que verificar que los endosos y permisos renovables anualmente se mantengan vigentes.

XVII. DENEGACIÓN DE LICENCIA

A. Proceso de Denegación de Licencia

El establecimiento que no cumpla con los requerimientos de ley y reglamento vigentes, se le deniega la licencia, después de realizar una evaluación de cumplimiento con los mismos, a través de la planilla correspondiente y el debido proceso de ley.

El expediente del establecimiento tiene que incluir evidencia clara y específica de que se le ha notificado por escrito al(a la) Operador(a), los requisitos

incumplidos, el tiempo concedido para corregirlos, el seguimiento correspondiente, así como la ayuda técnica y orientación necesaria, ofrecida por el(la) Oficial de Licenciamiento.

Antes de denegar una licencia, el(la) Supervisor(a) de Licenciamiento, junto al(a la) Oficial de Licenciamiento que tiene la Solicitud de Licencia bajo estudio, tienen que discutir la situación para confirmar que se ha seguido el debido proceso de ley y los procedimientos establecidos, conforme con la ley y reglamento. Por lo que se deben repasar los siguientes aspectos:

1. Evidencia en el expediente de los señalamientos de las deficiencias encontradas, recomendaciones emitidas y el tiempo estipulado para corregir las mismas.

2. Notificación escrita al(a la) Operador(a), de las deficiencias encontradas y las recomendaciones necesarias, a través de cartas o del formulario correspondiente.

3. Corroboración de que las deficiencias no han sido corregidas y la evidencia sobre el incumplimiento en el expediente.

4. Notificación escrita al(a la) Operador(a) de que no se han corregido las deficiencias. Deben ser incluidos o citados los señalamientos específicos de los artículos incumplidos, conforme con la ley y el reglamento. La notificación tiene que enviarse por correo con acuse de recibo o entregada personalmente. El(la) Operador(a) firma la copia como evidencia de haberla recibido.

Luego de tomar la decisión de recomendar la denegación de una licencia, el(la) Oficial de Licenciamiento prepara un informe y una cronología de hechos que sustenten claramente las razones para la denegación de la misma. Deben redactarse de manera específica los requisitos incumplidos, de acuerdo con el reglamento vigente. También, debe constar la evidencia de la ayuda brindada al(a la) Operador(a) y la intervención del Departamento en el proceso.

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento tiene que revisar el expediente para corroborar que contenga toda la evidencia, que sostenga la recomendación de denegación de Solicitud de Licencia. Prepara una carta para la firma del(de la) Director(a) Regional, en la que notifica al(a la) Operador(a) la acción tomada

con la Solicitud de Licencia y las razones para esta decisión. Además, informa en la misma el derecho de apelación ante la Junta Adjudicativa y le apercibe que tiene **quince (15) días calendarios, a partir de la fecha de recibo,** para apelar la decisión. La carta debe incluir la dirección física y postal de la Junta Adjudicativa, la cual se envía por correo o personalmente, con acuse de recibo. Una copia de comunicación se guarda en el expediente del establecimiento.

El(la) Oficial de Licenciamiento tiene que corroborar la fecha en que el(la) Operador(a) recibe la notificación de denegación de Solicitud de Licencia, a través de acuse de recibo. Si el(la) Operador(a) ejerce su derecho de apelación, espera a que se cumpla con el debido proceso de ley, entiéndase la celebración de la vista y la resolución de la Junta. **Visita** el establecimiento para garantizar el bienestar de los clientes que reciben el servicio y rinde un informe especial, al respecto. **Durante este período, no se puede aceptar ningún tipo de documento, de parte del(de la) Operador(a).**

Cuando el(la) Operador(a) no ejerza su derecho de apelar la decisión tomada en el tiempo estipulado o cuando la Junta Adjudicativa valide la acción de Licenciamiento, el(la) Oficial de Licenciamiento tiene que visitar el establecimiento para **ratificar el cierre del mismo**. El cierre del establecimiento se ratifica, mediante comunicación escrita, enviada por correo o entregada personalmente, con acuse de recibo. Se otorga un período de tiempo de treinta (30) días para que las partes afectadas, tales como: Operadores(as), menores, padres, madres y otros familiares, hagan los arreglos y ajustes necesarios para el cierre del establecimiento.

En la visita que se efectúe se corrobora:

1. El número de niños(as) o personas de edad avanzada que se atiendan actualmente.

2. El nombre y la dirección de los(as) padres, madres, familiares, encargados(as) o tutores.

3. Cualquier otra información necesaria y pertinente a la gestión.

Si el(la) Operador(a) **se niega** a cerrar el establecimiento voluntariamente**, se discute la situación con el personal de Licenciamiento de Nivel Central, para tomar la acción correspondiente.** Esta acción se notifica por escrito, al(a

la) Operador(a). Se archiva copia de la misma, en el expediente del establecimiento. De ser requerido por la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central, somete una copia de la carta de denegación de licencia, el informe cronológico de hechos e informe especial evaluativo y cualquier otra documentación pertinente, sobre el establecimiento, así como las gestiones realizadas por el(la) Oficial de Licenciamiento.

Si en este proceso de cierre de un establecimiento, el(la) Operador(a) se muestra hostil e impide la entrada al establecimiento, el(la) Oficial de Licenciamiento tiene que notificarlo a su Supervisor(a), quien a su vez, se asesora con los niveles correspondientes (entiéndase Director(a) Regional o personal de Licenciamiento del Nivel Central) para tomar la acción que proceda en derecho.

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento notifica, por escrito, la denegación de licencia al(a la) Director(a) Regional, quien establece la coordinación necesaria, en caso de que proceda la remoción de la clientela.

XVIII. RENOVACIÓN DE LICENCIA

Las licencias se renuevan cada dos (2) años.

A. Establecimientos de Niños(as)

El(la) Operador(a) del establecimiento tiene que radicar la Solicitud de Renovación de Licencia, con sesenta (60) días calendarios, de antelación a la fecha de expiración de la licencia vigente o hasta quince (15) días, posteriores a la fecha de su vencimiento, según lo estipula la Ley Núm. 3 de 15 de febrero de 1955, según enmendada.

El Departamento está obligado a trabajar las renovaciones, dentro de un período no mayor de treinta (30) días, a partir de la fecha de radicación de la Solicitud de Renovación de Licencia.

B. Establecimientos de Personas Edad Avanzada

En este **establecimiento** el(la) Operador(a) tiene que radicar la Solicitud de Renovación de Licencia, con sesenta (60) días calendarios de antelación, a la fecha de expiración de la licencia vigente.

El Departamento está obligado a tomar acción con las renovaciones, dentro del período de la fecha de radicación de la solicitud y la fecha de vencimiento de la licencia, anteriormente otorgada.

En los establecimientos de niños(as) y de personas de edad avanzada, la fecha de radicación de la solicitud es la misma del día de entrega de la Solicitud a la División de Licenciamiento de la Región, correspondiente.

Si la licencia es renovada y entregada, antes de la fecha de vencimiento, la fecha de vigencia de la renovación es el día posterior a la fecha de su expiración. En la comunicación que se envía al(a la) Operador(a) se hace constar el período de vigencia de la misma.

Si el(la) Operador(a) **no radica la Solicitud de Renovación de Licencia,** dentro del tiempo establecido, la licencia vigente expira, a la fecha de su vencimiento. El(la) Oficial de Licenciamiento notifica, por escrito, la expiración de la licencia al(a la) Operador. Si éste(a) interesa continuar el servicio, tiene que radicar una **nueva Solicitud de Licencia** y se inicia el proceso de licenciamiento. Esta acción no conlleva, necesariamente, remoción de la matrícula. De otorgarse la licencia**, se le asigna un nuevo número**. Si por el contrario, el(la) Operador(a) no radica dicha solicitud, se efectúa el procedimiento de cierre correspondiente. Véase Página 70, Parte XXVII, Cierre de Establecimientos.

La renovación de licencia requiere un informe final, para determinar si el establecimiento ha continuado sus funciones, de conformidad con el reglamento vigente. El estudio refleja, entre otras cosas, los cambios ocurridos en el establecimiento, las áreas específicas en las cuales necesita recibir ayuda, si es que amerita y recomendaciones. Para ello, utiliza la Planilla de Evaluación, correspondiente.

El(la) Oficial de Licenciamiento somete al(a la) Supervisor(a) el expediente con todos los requisitos para la Renovación de Licencia. Cuando exista más de un expediente, somete el **último tomo** del establecimiento.

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento revisa la planilla y el expediente para corroborar si tiene los documentos requeridos. Si procede la renovación de la licencia, prepara el Informe Evaluativo, el cual se somete, junto con la licencia para la firma del(de la) Director(a) Regional. La planilla de

evaluación se discute con el(la) Operador(a) y se le entrega el mismo, junto con la licencia del establecimiento, con acuse de recibo. Retiene copias para archivarlas en el expediente del establecimiento.

En caso de que el establecimiento **cambie de dueño**, la persona interesada en operar el establecimiento, ya sea de niños(as) o personas de edad avanzada, tiene que ser cualificada por el personal de la Oficina de Licenciamiento. De ser cualificado, tiene que presentar evidencia al(a la) Oficial de Licenciamiento de que los(as) padres, madres, encargados o tutores de los(as) niños(as) o personas de edad avanzada, serán informados de los nuevos cambios y procesos operacionales del establecimiento, dentro de los próximos treinta (30) días calendarios.

Aquellos padres, madres, encargados(as) o tutores de niños(as) o personas de edad avanzada que acepten mantenerlos en dicho establecimiento, tienen que firmar un acuerdo escrito sobre el particular, con el(la) Operador(a). Por lo que, inicia un nuevo proceso de licenciamiento y toda licencia vencida o cancelada tiene que ser devuelta a la Oficina de Licenciamiento.

Cuando sea **persona jurídica** y el cambio sea de los componentes de la Junta de Directores, la licencia vigente permanece.

XIX. SUSPENSIÓN DE LICENCIA

Se puede suspender una licencia cuando en el proceso de supervisión del establecimiento se encuentre que, luego de haberse señalado los requisitos por escrito y dado el tiempo razonable o reglamentario para cumplir con los mismos, no se mantengan los requisitos mínimos de licenciamiento. La planilla de evaluación y la notificación de suspensión de la licencia se preparan en original y copia. Los originales se le entregan al(a la) Operador(a) y las copias se dejan en el expediente.

El(la) Operador(a) del establecimiento tiene que entregar la licencia mientras cumple con los acuerdos en el tiempo establecido, según el Plan de Acción Correctiva.

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento tiene que notificar, por escrito, la acción de suspensión de licencia, al(a la) Director(a) Regional.

XX. CANCELACIÓN DE LICENCIA

Una licencia puede cancelarse por las siguientes razones:

1. Cambio de dueño o de local.

2. Incumplimiento de los requisitos de leyes y reglamentos aplicables.

3. No renovación de la licencia o certificación

Antes de recomendar una cancelación de licencia por incumplimiento de requisitos, se lleva a cabo una discusión de la situación del establecimiento entre el(la) Supervisor(a) y el personal de licenciamiento que supervisa el establecimiento para confirmar que se haya seguido el debido proceso de ley.

El expediente del establecimiento tiene que contener lo siguiente:

1. Señalamientos de las deficiencias encontradas, recomendaciones emitidas y el tiempo estipulado para corregir las mismas.

2. Notificación escrita al(a la) Operador(a) sobre las deficiencias encontradas y las recomendaciones necesarias, a través de cartas o del formulario OL-6.

3. Corroboración de que las deficiencias no han sido corregidas y evidencia sobre el incumplimiento en el expediente.

4. Notificación por escrito al(a la) Operador(a,) de que no se han corregido las deficiencias, incluyendo los señalamientos específicos de los artículos de la ley y el reglamento con los que no ha cumplido. Esta notificación es enviada por correo, con acuse de recibo o entregada personalmente. El(la) Operador(a) tiene que firmar una copia como evidencia de haberla recibido.

Luego que se tome la decisión de cancelar la licencia, el(la) Oficial de Licenciamiento tiene que preparar un informe evaluativo sobre el funcionamiento del establecimiento y una cronología de hechos, mediante los formularios correspondientes.

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento revisa el expediente para corroborar que incluya toda la evidencia que sostenga la acción recomendada para la cancelación de la licencia. Es necesario, preparar comunicación para la firma del(de la) Director(a), en la que notifica al(a la) Operador(a) la acción tomada y las razones para esta decisión. Además, informa en la misma el derecho de apelación, ante la Junta Adjudicativa y se apercibe que tiene **quince (15) días calendarios, a partir de la fecha de recibo** para apelar la decisión. La carta tiene que incluir la dirección física y postal de la Junta Adjudicativa. Ésta se envía por correo o personalmente, con acuse de recibo. Una copia de misma se guarda en el expediente del establecimiento.

El(la) Oficial de Licenciamiento corrobora la fecha en que el(la) Operador(a) recibe la notificación de cancelación, a través de acuse de recibo. Si el(la) Operador(a) ejerce su derecho de apelación y la matrícula no está en alto riesgo, se espera a que se cumpla con el debido proceso de ley, entiéndase la celebración de la vista y la resolución de la Junta. Visita el establecimiento para garantizar el bienestar de la clientela y rinde un informe especial al respecto.

En caso de que se corrobore una situación de alto riesgo para los(as) niños(as) o personas de edad avanzada, la licencia es cancelada y se recomienda la remoción inmediata de la matrícula al Programa de Servicios a la Familia de la Región correspondiente para la acción pertinente.

Cuando el(la) Operador(a) no ejerza su derecho a apelar la decisión tomada en el tiempo estipulado o cuando la Junta Adjudicativa valide la acción de la Oficina de Licenciamiento, el(la) Oficial visita el establecimiento para **informar el cierre del mismo**. Ratifica el cierre del establecimiento, mediante comunicación escrita, enviada por correo o entregada personalmente, con acuse de recibo. Otorga un período de tiempo de treinta (30) días para que las partes afectadas, tales como: los(as) Operadores(as), los(as) menores, padres, madres y otros familiares, hagan los arreglos y ajustes necesarios para el cierre del establecimiento.

Corrobora los siguientes aspectos, en la visita que efectúe:

1. El número de niños(as) o personas de edad avanzada que se atiendan.

2. El nombre y dirección de los(as) padres, madres, familiares, encargados(as) o tutores.

3. Cualquier otra información necesaria y pertinente a la gestión.

Si el(la) Operador(a) **se niega** a cerrar voluntariamente**, se discute la situación con el personal de Licenciamiento del Nivel Central, para tomar la acción que corresponda en derecho**.

Cuando la cancelación de licencia sea por **cierre voluntario** del(de la) Operador(a), por cambio de **lugar o de dueño**, el(la) Oficial de Licenciamiento solicita que se notifique por escrito a la División de Licenciamiento su determinación de cierre o cambio de local o dueño. Es responsabilidad del(de la) Oficial de Licenciamiento obtener evidencia y corroborar, mediante visita al establecimiento, que se ha cerrado, mudado de local o cambiado de dueño para cancelar la licencia vigente. Dicha acción se notifica por carta al(a la) Operador(a). Retiene y guarda copia de la misma, en el expediente del establecimiento.

Toda licencia cancelada tiene que ser devuelta a la Oficina de Licenciamiento.

XXI. DERECHO DE APELACIÓN

Cuando la Oficina de Licenciamiento **deniegue, suspenda o cancele** una licencia, así como acciones de cierre o de otra naturaleza, de las cuales el(la) Operador(a) no esté de acuerdo, se sigue el debido proceso de ley. Cada acción negativa incluye el derecho que tiene el(la) Operador(a) de solicitar una vista para que se dilucide la controversia. La Junta Adjudicativa es el foro apelativo, según lo establece la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme" y el Reglamento Núm. 5431 de 17 de mayo de 1996, "Para Crear la Junta Adjudicativa y Establecer los Procedimientos de Adjudicación de Controversias del Departamento de la Familia".

El(la) Operador(a) tiene quince (15) días calendarios para apelar la acción, a partir de la fecha del acuse de recibo. Si éste(a) radica la apelación, según corresponde, la Junta Adjudicativa procede a notificar la fecha de la vista de adjudicación, tanto al(a la) Operador(a), como a los(as) funcionarios(as) de la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central y Regional. Cuando el personal del Nivel Regional tiene conocimiento de la notificación no puede aceptar ningún documento del(de la) Operador(a). El(la) Oficial de Licenciamiento verifica que el expediente del establecimiento incluya toda la evidencia que sostenga la acción recomendada, entiéndase: informe cronológico de los hechos del caso, formulario correspondiente de hallazgos y recomendaciones, así como cualquier otro informe que evidencie la acción.

En aquellos casos contenciosos, el(la) Director(a) de la Oficina de Licenciamiento o el(la) Especialista en Trabajo Social designado(a) somete a la Oficina de Asesoramiento Legal los documentos antes mencionados y solicita asistencia legal, según proceda en derecho. Cuando sea requerido por el Nivel Central se expide una copia certificada del expediente, con páginas numeradas en la parte superior derecha. El original del expediente permanece en la División de Licenciamiento del Nivel Regional.

El(la) Oficial de Licenciamiento continúa con las visitas de supervisión, según sea necesario, con el fin de garantizar la seguridad y salud de la población ubicada y se rinde un informe especial al respecto.

XXII. ATENCIÓN DE CONSULTAS

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento del Nivel Regional puede clarificar cualquier procedimiento, norma, estipulación de la ley o reglamento o solicitar asesoramiento en aspectos que no se contemplen en este Manual, a través de consultas por escrito o llamadas telefónicas.

El(la) Especialista en Trabajo Social del Nivel Central, de igual manera, contesta la consulta por escrito o mediante llamada telefónica, según requiera la situación. En aquellos casos complejos o de difícil manejo, el(la) Especialista puede requerir al personal de Licenciamiento del Nivel Regional los documentos que sean necesarios para su evaluación o análisis. También, puede citar al personal pertinente para discusión del caso. Puede coordinar con otras Agencias o entidades que puedan ayudar a clarificar la misma.

Toda consulta por escrito o telefónica debe contener los siguientes elementos:

1. Propósito

2. Planteamiento de la situación en forma descriptiva y específica.

3. Posición y recomendaciones del(de la) Supervisor(a) de Licenciamiento

Si como resultado de la consulta se requiere establecer nuevas normas y procedimientos para aplicar a situaciones que no se contemplan en este Manual, el(la) Director(a) de Licenciamiento establecerá las normas, procedimientos y

reglas, mediante comunicaciones enumeradas, las cuales circulará a los(as) Empleados(as) de Licenciamiento, Directores(as) Regionales y al personal Especialista de Trabajo Social del Nivel Central.

XXIII. VISITAS DEL(DE LA) SUPERVISOR(A) DE LICENCIAMIENTO AL ESTABLECIMIENTO

El(la) Supervisor (a) de Licenciamiento tiene la responsabilidad de realizar visitas a los establecimientos dedicados al cuidado de niños(as) y personas de edad avanzada, con el propósito de:

1. Realizar monitoría para medir si el servicio prestado es adecuado y efectivo, conforme con la misión, objetivos, normas y procedimientos del Departamento.

2. Evaluar el desarrollo técnico del personal, en áreas de conocimientos y destrezas para el manejo de diversas situaciones complejas. El(la) Supervisor(a) se enfoca en la dinámica de la relación entre: el(la) Oficial de Licenciamiento y el Operador(a) y los(as) funcionarios(as) de los establecimientos.

3. Ayudar al(a la) Oficial de Licenciamiento a enfocar, adecuadamente, el Plan de Acción Correctiva en la reunión con el(la) Operador(a) y en situaciones más complejas. Da énfasis al examen de las mejores alternativas que apliquen, en una situación dada.

4. Asesorar. En situaciones especiales el(la) Oficial de Licenciamiento puede requerir la intervención y atención especial del(de la) Supervisor(a) para aclarar, mediar y ayudar en la toma de decisiones. Además, para tomar determinaciones, con relación a la expedición de licencias o establecer y evaluar planes de acción correctivos.

Como actividad de supervisión, las visitas tienen que responder a las necesidades identificadas, tanto del personal bajo supervisión, como de otras agencias de servicio.

El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento, además, visita los establecimientos con el propósito de evaluar la calidad del servicio, realizar encomiendas especiales del Nivel Central y Regional e investigar situaciones especiales del servicio, entre otras.

Determina las fechas de las visitas, junto con el(la) Oficial de Licenciamiento, conforme con lo establecido en este Manual.

XXIV. ROTACIÓN Y ASIGNACIÓN DE ESTABLECIMIENTOS

Con el propósito de responder a la política pública de una sana administración y legitimar la pureza del proceso de licenciamiento, es responsabilidad del(de la) **Supervisor(a)** o la persona delegada, **reasignar** los establecimientos, cada dos (2) años, entre los(as) Oficiales de Licenciamiento, al completarse el proceso de renovación de licencia, mediante el formulario correspondiente.

El(la) **Oficial de Licenciamiento** asignado continúa la supervisión del establecimiento hasta completar nuevamente el proceso de renovación. Previo al proceso de rotación, es responsabilidad del(de la) Oficial de Licenciamiento preparar el Informe de Transferencia. Para ello, utiliza el formulario correspondiente.

XXV. PROCESO DE ATENCION DE REFERIDOS DE LICENCIAMIENTO

El propósito de esta parte es proveer una guía en el proceso de investigación de situaciones referidas a la Oficina de Licenciamiento: recibo de llamada, análisis e investigación de la información de una alegada violación a las leyes y reglamentos, que regulan el proceso de licenciar establecimientos de cuido para menores y personas de edad avanzada en Puerto Rico.

Este proceso ofrece la oportunidad de corregir aquellas deficiencias que tengan el efecto inmediato de afectar la salud, seguridad y bienestar de la matrícula, antes de iniciar cualquier acción administrativa.

A. Referido

Un referido es una alegación de que un establecimiento **licenciado** o **no licenciado,** bajo las leyes y los reglamentos del Departamento de la Familia, incumple con los mismos. **Entre las fuentes de referido podemos considerar:** un niño(a), cliente, padre, madre, tutor, representante autorizado, pariente, empleado(a) del establecimiento, vecinos, agencias o cualquier otra persona de la comunidad.

B. Fuente de Referido

Un referido puede ser recibido por teléfono, carta o personalmente. Cada persona que presente una situación ante el Departamento de la Familia, se le asegura la atención del referido, dentro de los parámetros establecidos por el Departamento.

Toda información de la persona que se comunique, mediante llamada telefónica, tiene que mantenerse en estricta confidencialidad, aún cuando ésta provea su nombre, dirección o número de teléfono, en caso de necesitar contactarla más adelante. La protección de la confidencialidad aplica a cualquier persona, aún si es una organización o un individuo.

Cuando se recibe un referido, se debe identificar no solamente la situación, sino cómo la persona tuvo conocimiento de la misma y si puede ser un recurso en el proceso de investigación.

C. Registro de Referidos

El formulario oficial para el registro de todo referido es el OL-39. Este documento debe incluir todos los elementos o alegaciones de la situación. Es sumamente importante que la información obtenida responda: quién, qué pasó, cuándo, dónde, por qué y cómo.

El personal designado que reciba la llamada, necesita obtener la mayor información que sea posible, durante el contacto inicial para que pueda identificar aquellas leyes o reglamentos que pueden ser violados. En algunas situaciones, es necesario hacer preguntas específicas para poder determinar si en efecto la situación ocurre. En otros casos, para identificar una sola violación de la ley o el reglamento, es necesario analizar gran cantidad de información y comentarios. **El referido debe llenarse, solamente, en los casos en donde se sospeche una violación de las leyes y reglamentos o cuando el bienestar de la población esté en riesgo**.

Durante la entrevista, deben preguntarse datos sobre la fecha de la alegada situación, nombres, entre otros. Si por ejemplo, las alegaciones son sobre alimentos o mantenimiento, debe pedírsele a la persona que llama que describa, detalladamente, las condiciones de la situación. Si durante la entrevista surge otra información que pudiera ser pertinente a la investigación,

debe documentarse en el referido. Todas las alegaciones deben ser escritas claras y concisas, de forma que cualquier persona que lea el referido entienda exactamente, qué ley o reglamento ha sido violado.

Cuando un referido sea de naturaleza de alegado abuso sexual, negligencia o maltrato, se tiene que canalizar a la Unidad de Maltrato Institucional, correspondiente.

Cuando se recibe un referido, debe seguirse el procedimiento ordinario de registro en el formulario (L-39), asignar un número de control e indicar la hora y fecha de recibido. Se mantiene un registro para niños(as) y otro para personas de edad avanzada. Cada Supervisor(a) debe llevar un Control de Referidos, según son asignados a los(as) Oficiales de Licenciamiento. Esta práctica previene que la situación referida se olvide, facilita monitorear el referido y garantiza el cumplimiento del tiempo reglamentario de investigación.

Todo establecimiento, del que se reciba un referido, debe ser intervenido, dentro de un periodo de veinte (20) días laborables, **excepto aquellos referidos de situaciones de emergencia, en cuyo caso son atendidas en un término no mayor de veinticuatro (24) horas.**

La Oficina de Licenciamiento del Nivel Central mantiene un sistema similar.

D. El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento realiza las siguientes funciones:

1. Evalúa las situaciones referidas que se reciban de un establecimiento, bien sea en el proceso de estudio de la Solicitud de Licencia o en el proceso de supervisión y las asigna mediante el formulario correspondiente.

2. Determina si hay riesgo o peligro para la matrícula. En situaciones de riesgo inminente, tales como: seguridad, alimentación, medicamentos e higiene, se requiere corrección inmediata, sin derecho a prórroga.

3. **De existir riesgo, la querella tiene que ser asignada e investigada inmediatamente, en un plazo de veinticuatro (24) horas**. El Informe de Investigación se redacta en un tiempo máximo de dos (2) días.

4. **De no existir riesgo**, se asigna la querella y se investiga, en un término que no mayor de veinte (20) días laborables.

5. Para la redacción del Informe de Investigación de las situaciones referidas se utiliza el formulario correspondiente.

Los referidos tienen que ser investigados por el(la) Oficial de Licenciamiento que **tiene asignado el establecimiento**, excepto en situaciones de apariencia de conflicto, en cuyo caso el(la) Supervisor(a) determina la asignación del mismo a otro Oficial de Licenciamiento.

El(la) Supervisor(a), junto al(a la) Oficial de Licenciamiento tienen que preparar un plan de investigación basado en el tipo de situación referida. Determinan si se realiza individualmente o en coordinación con otros Programas del Departamento o Agencias Gubernamentales.

Se notifica al(a la) Operador(a) sobre el referido recibido. Es necesario **salvaguardar la confidencialidad del que refiere**, si se identificó. Además, informa al(a la) Operador(a) sobre la responsabilidad que tiene el Departamento de investigar la misma y lo que conlleva el proceso de investigación:

1. Visitas frecuentes

2. Entrevistas al querellante si se identificó, Operador(a), matrícula, empleados(as), vecinos, familiares, colaterales y otros de ser necesario

3. Análisis de documentos, pertinentes a la gestión.

E. Proceso de Investigación

Una investigación de un referido requiere el uso de otras estrategias, distintas a las que se utilizan en una visita de rutina. Es importante planificar la investigación y enfocarla en la búsqueda de datos específicos, en caso de que la situación amerite una acción administrativa.

Una vez el referido es asignado, el(la) Oficial de Licenciamiento identifica la magnitud de la situación y las leyes o reglamentos que pueden estar en violación. Las situaciones referidas sobre alegaciones de maltrato, negligencia y abuso u otras relacionadas con la seguridad de la matrícula, tienen que referirse, inmediatamente, a las Unidades de Maltrato Institucional correspondientes.

En los referidos que la información provista sea insuficiente, el(la) Oficial de Licenciamiento toma la información dada y procede con la investigación. Esta

dificultad debe documentarse, por lo que se debe hacer un esfuerzo razonable, por obtener la mayor cantidad posible de información de otras fuentes.

Previo a la visita, el(la) Oficial de Licenciamiento revisa el expediente del establecimiento, en búsqueda de antecedentes o referidos anteriores.

F. Criterios de Evaluación

Existe una variedad de circunstancias que pueden dirigir a la Oficina de Licenciamiento a recomendar una acción contra un establecimiento. El tipo de acción recomendada, depende de uno o varios de los siguientes factores:

1. Seriedad de la situación,
2. Nivel de riesgo de la matrícula,
3. Periodo de tiempo que la Oficina de Licenciamiento trabaja la situación,
4. Grado de cooperación que muestra el(la) Operador(a) para cumplir y mantener todas las regulaciones, dentro del límite de tiempo establecido.

A continuación, se presentan algunos de los indicadores más comunes, que pueden identificarse en un establecimiento:

1. Evidencia de riesgo inminente a la matrícula, tales como:
   a. Abuso físico
   b. Abuso sexual
   c. Muertes extrañas o dudosas
   d. Lesiones serias sin explicación aparente
   e. Emergencias médicas serias
   f. Negligencia o abandono del establecimiento, por parte del personal.
2. Permisos básicos denegados o cancelados, tales como: ARPE, Bomberos, entre otros.
3. El(la) Operador(a), Administrador(a), Director(a) o Voluntario(a) es **convicto(a)**.
4. Historial de violaciones a las leyes y reglamentos.

5. Historial de no corregir los señalamientos, durante el periodo de tiempo establecido.

6. El(la) Operador(a) ha operado un establecimiento sin licenciar, previo a ser licenciado.

7. El establecimiento es operado con un mínimo de recursos financieros, lo que afecta el cuidado y la supervisión de la matrícula y el manejo del mismo.

8. Historial de reclutar personal no cualificado.

9. El establecimiento tiene un patrón de operar sobre la capacidad de la matrícula estipulada.

10. El establecimiento no se observa higiénico y presenta un nivel de mantenimiento pobre.

11. Historial de almacenaje y retención inadecuada de medicamentos o mala administración de los mismos.

12. Historial de alimentación inadecuada o pobre almacenamiento de los alimentos.

13. Malversación del dinero de la matrícula.

14. Historial de condiciones que indican un deterioro general del establecimiento.

15. Evidencia de que se opera o se mantiene el establecimiento en condiciones que son contrarias a la salud, bienestar y seguridad de la matrícula.

G. Visitas para Investigar Establecimientos Referidos

El personal de la Oficina de Licenciamiento tiene la responsabilidad de garantizar que los establecimientos cumplan con las leyes y los reglamentos vigentes. Es por ello, que la visita al establecimiento es lo más importante en el proceso de investigación de un referido, a través de la observación directa. El(la) Oficial de Licenciamiento puede determinar si un establecimiento cumple o no con estos estatutos. Durante la evaluación se pueden especificar los niveles de incumplimiento observados y determinar el plan de acción a seguir.

Cuando se viola la ley o el reglamento, la Oficina de Licenciamiento identifica los señalamientos y determina el límite de tiempo para la corrección de los mismos. Los factores básicos a ser considerados son: las consecuencias para los que están bajo el cuidado directo, la inmediatez de la necesidad de corregirse, la frecuencia con la que ocurre y el estatuto o regulación incumplida. La evaluación se enfoca en el tipo de matrícula atendida y el tipo de servicio que ofrece el establecimiento. Los siguientes son los tres tipos de violaciones, a considerar, las cuales se definen próximamente:

1. **Impacto Inmediato (Tipo A)**

2. **Impacto Potencial (Tipo B)**

3. **Condiciones Técnicas (Tipo C)**

Antes de visitar un establecimiento, el(la) Oficial de Licenciamiento debe identificarse con el(la) Operador(a) o la persona a cargo y explicarle el propósito de su visita. En esta etapa de la investigación es importante establecer una buena comunicación y permitirle al(a la) Operador(a) discutir todo lo relativo con la misma. La visita debe comenzar con una evaluación global del establecimiento. A través de esta evaluación, el(la) Oficial de Licenciamiento hace las observaciones y completa los formularios correspondientes. La visita al establecimiento incluye, sin que se entienda como una limitación, lo siguiente:

a) Revisión del establecimiento para evaluar el funcionamiento operacional del mismo. En áreas, tales como: mantenimiento de la planta física, el patio del edificio y sus alrededores, mobiliario, equipos y suministros. El(la) Operador(a) tiene la opción de acompañar al(a la) Oficial de Licenciamiento, durante la intervención.

b) Entrevistar la totalidad o una muestra de la matrícula, lo que depende de la naturaleza del referido.

c) Revisión de los expedientes de la matrícula y el personal que labora en el establecimiento.

d) Documentar el tipo de violación encontrada.

e) Concluir la visita, junto con el(la) Operador(a) o persona a cargo. Al finalizar la misma, el(la) Oficial de Licenciamiento es responsable de informar al(a la)

Operador(a) la fecha en que debe cumplir cada señalamiento y explicarle cómo deben corregirse. El(la) Operador(a) es responsable de ofrecer un Plan de Acción Correctiva para cada uno de los señalamientos citados.

El(la) Oficial de Licenciamiento debe reconocer los tipos o grados de violaciones y determinar el curso de acción apropiado, de acuerdo con las observaciones y las notas tomadas durante la visita.

La **efectividad del proceso de visitas** al establecimiento requiere que el(la) Oficial de Licenciamiento se familiarice con el historial del mismo, que tenga una comprensión de las características y necesidades de la matrícula servida y sea capaz de captar una visión general de las condiciones que afectan la operación del establecimiento.

El(la) Oficial de Licenciamiento debe justificar sus hallazgos con **precisión** y el curso de acción recomendado para su corrección. Debe citar la ley, el reglamento que fue violado y la(s) deficiencia(s) observada(s), las cuales **deben ser específicas.** El informe debe incluir, detalladamente, el riesgo inmediato al que está expuesta la matrícula. **Esta medida es fundamental cuando se utiliza un lenguaje sujeto a varias interpretaciones, por ejemplo: limpio, en buen estado, seguro, entre otros.**

Cuando la deficiencia observada no esté especificada en la ley o el reglamento, el(la) Oficial de Licenciamiento determina y analiza cómo o en qué medida un incidente o condición particular, puede resultar en una de tipo adverso a la matrícula. El(la) Oficial de Licenciamiento tiene la responsabilidad de identificar esta situación y ofrecer una justificación que la apoye. Esta información se comparte con el(la) Operador(a), para una mejor comprensión de la deficiencia observada, en términos de la naturaleza del problema, por qué requiere corrección y qué se necesita para asegurar su cumplimiento.

A continuación, se presentan ejemplos de los tres (3) tipos de violaciones y cómo deben atenderse, por el personal de Licenciamiento.

1. **Tipo A: Impacto Inmediato** - Son violaciones de las leyes y los reglamentos, que de no ser corregidos, representan un riesgo inmediato y directo a la salud, seguridad y bienestar de la matrícula. Los señalamientos a estas violaciones deben ser dados por escrito, aún si los mismos son corregidos durante la visita. En algunos casos puede significar la suspensión o

cancelación de la licencia. En estos casos el(la) Operador(a) debe iniciar, inmediatamente, un Plan de Acción Correctiva que elimine, minimice o detenga el riesgo, lo más pronto posible.

En algunas situaciones, el señalamiento puede ser corregido en o dentro de un periodo de veinticuatro (24) horas. Sin embargo, a veces la corrección final puede extenderse, dentro de un término de uno (1) a treinta (30) días, si el(la) Operador(a) ha iniciado la acción correctiva para eliminar o minimizar el riesgo, si el establecimiento tiene un historial de cumplimiento y se observan planes alternos para cumplirlos.

El(la) Oficial de Licenciamiento debe considerar los siguientes factores cuando otorgue una extensión de tiempo.

Ejemplos de violaciones Tipo A:

a. **Historial de Antecedentes Penales** – Cualquier individuo que trabaje, resida o tenga contacto con la matrícula y que no presente evidencia negativa de antecedentes penales.

b. **Certificación del Cuerpo de Bomberos** – Toda violación a las regulaciones contra incendios, tales como: sobre-capacidad de matrícula, contrario a la cantidad autorizada o no mantener detectores de humo o extintores contra incendios, en condiciones funcionales.

c. **Derechos Humanos** – Violaciones que tengan un efecto negativo directo sobre el bienestar físico o emocional de la matrícula bajo cuidado. Incluye: abuso físico, abuso sexual, abuso verbal, negligencia, falta de alimentos o agua, uso inapropiado de las restricciones, uso de castigo corporal e incapacidad de proteger los recursos económicos o de valor de la matrícula.

   Además, de la corrección inmediata de estas violaciones, al(a la) Operador(a) se le puede requerir, tomar otras medidas apropiadas, tales como: la suspensión de tales empleados(as) y presentar los informes de reuniones de la Junta de Directores, para corregir la situación.

d. **Teléfonos** – No contar con un teléfono que funcione en el establecimiento.

e. **Servicios de Salud** – Incapacidad de poder atender lesiones o enfermedades o a quién referir estas situaciones; no asegurar que se provea cuidado médico específico, según sea necesario; medicamentos expuestos y almacenamiento inadecuado de los mismos, sin etiquetar, expirados o descontinuados; falta de asistencia en la toma de medicamentos o no administrarlos, según son prescritos.

f. **Servicio de Alimentos** – Incapacidad de mantener alimentos suficientes, según las necesidades de la matrícula para las próximas veinticuatro (24) horas; alimentos contaminados con moho, hongos o bacterias; latas magulladas o infladas; plagas de insectos o animales; condiciones antihigiénicas en el área que se preparan los alimentos, lo cual representa un riesgo inmediato a la salud; almacenamiento de alimentos cerca de áreas con substancias tóxicas o venenosas, o no proveer dietas modificadas, según prescritas por un médico.

g. **Cuidado y Supervisión** – Personal en desproporción a la capacidad asignada o falta de personal disponible para atender las necesidades; matrícula con un nivel de atención con el que el personal no puede cumplir; indicadores de falta de supervisión que incluye: evidencia de abuso, negligencia o violación de derechos humanos; referidos o querellas que son atribuidas a falta de supervisión.

h. **Facilidades Físicas y Exteriores** – Facilidades que no tienen verjas, ni cubiertas para los cuerpos de agua; ventanas de cristal rotas en áreas accesibles; cables del tendido eléctrico expuestos; escaleras defectuosas o rotas; venenos, substancias tóxicas, material o equipos de juegos con bordes filosos o cortantes.

i. **Enseres, Muebles, Equipos y Suministros** – Facilidades sanitarias inoperantes o no disponibles para la matrícula; basura accesible a la matrícula, excepto desperdicios de papel; camas o toallas en condiciones antihigiénicas; muebles rotos que pueden ocasionar lesiones si se usan o incapacidad de mantener unas condiciones de higiene básicas en las próximas veinticuatro (24) horas.

j. **Suministro de Agua** – No hay disponible agua potable.

2. **Tipo B: Impacto Potencial** - Son violaciones de las leyes y los reglamentos en las áreas de salud y seguridad, que de no corregirse pueden convertirse en un riesgo a la salud, bienestar y los derechos de la matrícula o una violación que puede afectar el cuidado de las personas y la protección de sus recursos o una violación que afecte los servicios que satisfacen las necesidades de la población.

Ejemplos de Violaciones Tipo B*:*

a. **Requisito de Informes –** No notificar al siguiente día laboral incidentes de abuso, negligencia, muerte o lesiones que requieran tratamiento por un médico, fuegos u otros desastres.

b. **Expedientes** – No proveer la documentación que cualifique al personal; certificados expirados; no hay historiales médicos; libro de incidentes; plan de servicios o evaluaciones del personal.

c. **Derechos Humanos** – No hacer arreglos para servicios religiosos; abrir la correspondencia de la matrícula sin autorización y restricciones del uso del teléfono y de visitas, sin el visto bueno de la Oficina de Licenciamiento.

d. **Servicios de Salud** – No hay equipo de primeros auxilios, áreas de aislamiento o no se notifica a los padres o madres o familiares, en casos de lesiones y accidentes.

e. **Servicios de Alimentos** – No se mantiene la cantidad suficiente de alimentos perecederos y no perecederos; poca o ninguna variedad en el menú; no se limpian o desinfectan los utensilios de cocina; nevera, congelador o estufa en mal funcionamiento, pero no presentan un riesgo inmediato a la matrícula.

f. **Facilidades Físicas y Exteriores** – Cambios o alteraciones en el uso de las facilidades que pueden impactar la determinación de capacidad; múltiples condiciones que indican un deterioro general del establecimiento; incapacidad de llevar a cabo un plan de mantenimiento y limpieza.

g. **Enseres, Muebles, Equipos y Suministros** – La calidad del equipo es una violación de Tipo B, solamente, cuando sea evidente el deterioro,

hasta el punto en que éste no sea funcional, ejemplo: un mueble viejo pero funcional vs. un mueble roto y no funcional; número inadecuado de facilidades sanitarias o de sábanas, según la capacidad.

3. **Tipo C: Condiciones Técnicas** - Son violaciones de las leyes y los reglamentos que no presentan un riesgo inmediato, ni potencial a la salud, seguridad, bienestar o derechos humanos de las personas bajo cuidado. Aunque las violaciones frecuentes de este tipo no representan un riesgo inmediato ni potencial, sí indican falta de cuidado, descuido intencional o problemas con la operación del establecimiento. Un patrón de violaciones de este tipo, puede ser elevado a las categorías anteriores (Tipo A o B), si se determina que existe un riesgo inmediato o potencial. Cuando se prepare un informe sobre este particular, deben describirse las condiciones existentes y el impacto a la salud, seguridad, bienestar y los derechos humanos.

Ejemplos de Violaciones Tipo C

a. **Requisito de Informes** – No informar o no darle seguimiento a incidentes que no son los enumerados en el Tipo B; omisión de información no crucial en los informes; informes recibidos fuera del límite de tiempo establecido.

b. **Expedientes** – Documentos almacenados y que se requiere que estén en cada expediente; falta de información en los formularios que no es crucial para el cuidado de la matrícula; expedientes en donde falta un documento.

c. **Servicios de Salud** – Falta de uno o dos artículos de primeros auxilios.

d. **Servicios de Alimentos** – Menús no actualizados; alimentos confeccionados fuera del establecimiento, que aunque no evidencian contaminación, son consumidos por la matrícula.

e. **Plan de Actividades** – No se evidencia un Plan de Actividades o anuncios de los mismos.

f. **Facilidades Físicas y Exteriores** – Alteraciones a la estructura que no afectan los servicios ni la capacidad de la matrícula (una puerta de garaje o una ventana); defectos en paredes, techos, alfombras, pisos o losetas que no constituyen una condición de peligro.

g. **Enseres, Muebles, Equipos y Suministros** – Muebles, tales como: gaveteros que están disponibles, pero no cumplen con los requisitos mínimos, por ejemplo: una gaveta en lugar de dos.

H. Antes de la Visita

Se puede realizar una visita a un establecimiento sin ser anunciada para investigar un referido. Antes de llevar a cabo la misma, el(la) Oficial de Licenciamiento debe explicar al(a la) Operador(a) o a la persona a cargo que:

a. Se lleva a cabo una investigación de una situación referida,

b. La ley exige que todos los referidos al Departamento de la Familia sean investigados,

c. El referido es una alegación, no una acusación.

El(la) Oficial de Licenciamiento tiene que explicar al(a la) Operador(a) lo que va a hacer en el establecimiento, y de encontrar deficiencias en el mismo, las discute con éste(a), antes de irse.

Las deficiencias encontradas deben ser descritas en el formulario correspondiente (OL-6), con el debido Plan Correctivo. El(la) Operador(a) puede utilizar el espacio del formulario para documentar su punto de vista. Su firma en el formulario correspondiente no implica, necesariamente, que esté de acuerdo con los hallazgos contenidos en el mismo.

I. Durante la Visita

Cuando se visita un establecimiento como resultado de un referido, el enfoque primario durante la investigación, son los elementos del mismo. Una alegación sobre alimentación inadecuada, por ejemplo, debe incluir: verificar la cantidad y la calidad de los alimentos perecederos y alimentos básicos, el menú, las dietas y reportes de los nutricionistas, si es apropiado. Además, el(la) Oficial de Licenciamiento debe programar su visita antes y durante las horas de comida, y documentar dicha información en el informe. El informe debe incluir: las observaciones hechas sobre la preparación de los alimentos y el manejo, cómo son servidos, entrevistas con la matrícula y el personal de la cocina, revisión del almacén e inspección sobre contaminación.

Si durante la visita de evaluación se encuentran otras deficiencias, no relacionadas a la situación referida, éstas deben documentarse.

J. Antes de Salir del Establecimiento

Antes de abandonar un establecimiento, el(la) Oficial de Licenciamiento tiene que asegurarse que el(la) Operador(a) entiende claramente el resultado de la investigación y qué se espera, si algo, de éste(a). Cuando exista duda razonable y la necesidad de continuar con la investigación, el(la) Oficial de Licenciamiento le informa que se realizarán otras visitas de seguimiento, antes de tomar una decisión con respecto a la situación referida. **Es recomendable** tomar el tiempo necesario para reunir toda la evidencia requerida y corroborar los hechos para tomar una decisión, a diferencia de llegar a una conclusión apresurada.

El(la) Oficial de Licenciamiento debe discutir cada deficiencia con el(la) Operador(a), para obtener un Plan de Corrección específico, con la fecha de cumplimiento. Si el(la) Operador(a) no está de acuerdo con alguna de las aplicaciones de la ley o el reglamento, el Aviso de Notificación de Deficiencias, la fecha de cumplimiento con el Plan de Corrección o algún otro hallazgo, como consecuencia de la visita, se le recomienda hacer sus alegaciones por escrito a la Oficina Regional de Licenciamiento. El(la) Operador(a) debe ser informado de incluir, junto con su alegación escrita, la evidencia que entienda apoye su desacuerdo. Siempre se le apercibe sobre su derecho a utilizar el proceso apelativo del que dispone el Departamento de la Familia.

K. Después de la Visita

El(la) Oficial de Licenciamiento tiene que completar el formulario OL-39 y la Guía para la Redacción del Informe de Investigación de Referidos en Establecimientos, luego de una evaluación apropiada del establecimiento, revisión de expedientes y entrevistas. Cuando se documenten los hallazgos de una investigación, el(la) Oficial de Licenciamiento debe especificar las alegaciones, con respecto a la situación referida y las razones que determinan los resultados.

Las siguientes disposiciones pueden ser usadas, cuando se determine el estado de cada situación referida:

1. **Con Fundamento (CF)** – significa que la(s) alegación(es) es(son) válida(s), según la(s) evidencia(s) obtenida(s).

2. **Sin Fundamento (SF)** – significa que la(s) alegación(es) es(son) infundada(s), falsa(s), no ocurrió(ocurrieron) o no existe base razonable que la apoye.

3. **No Concluyente (NC)** – significa que aunque es posible que la(s) alegación(es) haya(n) ocurrido o ser válida(s), al momento de la investigación no hay evidencia que la apoye o pruebe. Se usa en aquellos casos en donde se le niegue la entrada a un establecimiento, al personal de Licenciamiento.

L. Interpretación de Resultados

Para la interpretación de resultados de investigación se cita al(a la) Operador(a) a la División de Licenciamiento, en donde están presentes el(la) Supervisor(a) y el(la) Oficial de Licenciamiento. Si la investigación fue realizada por otro(a) Oficial de Licenciamiento, tiene que estar presente el(la) Oficial que tiene asignado el establecimiento.

Si la investigación resulta con o sin fundamento, se entrega al(a la) Operador el formulario OL-37, "Notificación de Resultados de Investigación". Si tiene fundamento, pero se concluye que el establecimiento puede operar bajo un Plan de Acción Correctivo, se discute con éste y si acepta el cumplimiento del mismo, en un término no mayor de seis (6) meses, el(la) Oficial de Licenciamiento que tiene asignado el establecimiento, da seguimiento a dicho plan. Finalizado el tiempo de vigencia del mismo, se toma la acción que corresponda en ley. Se envía copia del formulario OL-37, a la Oficina Local o Centro de Servicio Integrado, según corresponda.

El propósito de la información contenida en esta parte es proveer un procedimiento uniforme que permita a los(as) Oficiales de Licenciamiento reconocer aquellas condiciones que constituyen violaciones a las leyes y los reglamentos y diferenciar aquellas que no presentan riesgo a la salud, seguridad, bienestar o los derechos humanos. En algunas situaciones se interpretan aspectos que van más allá de lo que dispone la ley y el reglamento o se aplican criterios o estándares propios, según las normas personales de operación y limpieza. Por ejemplo, un Oficial de Licenciamiento no debe referir un roto pequeño en la pared, pintura cuarteada, un tirador faltante de un gavetero, entre

otros, como violación a un estatuto o reglamento a menos que pueda justificar que esa situación puede provocar un efecto adverso a la matrícula.

Es responsabilidad del(de la) Oficial de Licenciamiento presentar la justificación que explique por qué una condición en particular es una violación a la ley o el reglamento. Una vez se documenta la situación referida, ésta debe mantenerse por sus propios méritos. Esto significa que cualquier otra persona o funcionario/a con acceso al expediente pueda ser capaz, cuando lea el informe, de entender el riesgo en el que se encontraba la matrícula y el porqué era necesaria la corrección. Al escribir debe siempre diferenciarse entre aquellas condiciones que no constituyen riesgo y aquellas identificadas como que tienen consecuencias adversas y necesitan ser corregidas.

M. Referidos de Maltrato y Negligencia Institucional

Las querellas relacionadas con Maltrato o Negligencia Institucional de niños(as) o personas de edad avanzada son por:

- Agresión física
- Explotación
- Abuso sexual
  - Violación
  - Actos lascivos
  - Exposiciones deshonestas
- Negligencia
- Otras modalidades relacionadas

Estas querellas son investigadas por el personal de Servicios a la Familia, entiéndase, la Unidad de Maltrato Institucional o la Oficina Local, según corresponda. Este personal tiene que rendir un informe, el cual discute con el personal de Licenciamiento y le envía el formulario OL-37, "Notificación de Resultados de Investigación". De corroborarse el maltrato, sin la posibilidad de un plan correctivo y recomendarse la remoción de los(as) niños(as) o personas de edad

avanzada y el cese del servicio, el personal de Licenciamiento evalúa la recomendación de la Unidad de Maltrato Institucional y toma la acción que corresponda en derecho.

Tanto en niños(as) como en personas de edad avanzada, cuando las querellas contengan elementos de licenciamiento y de maltrato o negligencia, la investigación se lleva a cabo en conjunto, por ambos programas. Los(as) Supervisores(as) de éstos tienen que identificar y coordinar los aspectos a ser investigados, de acuerdo a su área de competencia, así como el plan de investigación. Culminada la misma, ambas unidades discuten el caso y rinden sus respectivos informes de los hallazgos de la investigación.

El(la) Supervisor(a) y el(la) Oficial de Licenciamiento participan en la reunión con el personal de la Unidad Especializada para informar los hallazgos al(la) Operador(a). En estos casos si la investigación resulta con fundamento, y tanto el personal del Programa de Servicios a la Familia como el de Licenciamiento concluyen que el establecimiento puede operar bajo un plan correctivo y el(la) Operador(a) acepta el cumplimiento del mismo, el(la) Oficial de Licenciamiento apercibe por escrito a éste(a) que de no cumplir con el plan correctivo a la fecha indicada, hasta un máximo de seis (6) meses, se tomará la acción que corresponda en ley.

Es responsabilidad del(de la) Oficial de Licenciamiento que tiene asignado el establecimiento dar seguimiento a dicho plan en coordinación con el personal de servicio, según los señalamientos correspondientes y conforme con la reglamentación vigente.

Si por el contrario se concluye que **el establecimiento no puede operar y se recomienda el cierre del mismo**, el personal de la Oficina de Licenciamiento y del Programa de Servicios a la Familia, proceden de acuerdo a lo establecido en la reglamentación vigente. Es responsabilidad de la Oficina de Licenciamiento proveer una lista de los establecimientos licenciados, a considerarse como alternativas de ubicación.

Ante cualquier curso de acción con el establecimiento, el(la) Supervisor(a) verifica que se siga el debido proceso de ley y que el expediente contenga toda la evidencia y documentación necesaria y pertinente para validar la acción tomada.

Los reglamentos para el licenciamiento de establecimientos de cuidado de niños (as) y de personas de edad avanzada, disponen de un término de tiempo para

evaluar y emitir una decisión con respecto a una solicitud de licencia, sea nueva o de renovación. Si en el proceso de evaluación de una solicitud se recibe o se tiene conocimiento de una investigación de querella de maltrato o negligencia **no culminada**, la Oficina de Licenciamiento procede a otorgar la licencia, siempre y cuando, el establecimiento cumpla con todos los requisitos, de acuerdo con la ley y reglamento vigente. Una vez se culmine la investigación, se discute la misma con el Programa correspondiente y se toman las acciones pertinentes, de acuerdo a los procedimientos establecidos.

Si el referido envuelve riesgo a la seguridad de la población servida, el personal del Programa de Servicios correspondiente, procede de acuerdo a las disposiciones reglamentarias vigentes. Es responsabilidad del(de la) Supervisor(a) de la Oficina de Licenciamiento notificar al(a la) Director(a) Regional sobre la situación. Además, solicitar una discusión del caso al(a la) Especialista de Trabajo Social de la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central para determinar el curso de acción a seguir con la Solicitud de Renovación, Certificación o Licencia.

Todo referido que se corrobore con o sin fundamento tiene que ser incluido en el informe mensual que se envía a la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central.

XXVI. OPERACIÓN ILEGAL DE ESTABLECIMIENTOS

Las leyes promulgadas para el licenciamiento y supervisión de establecimientos de cuidado de niños(as) y de personas de edad avanzada en Puerto Rico establecen que ninguna persona, entidad, asociación, corporación privada o el Gobierno Estatal o Municipal, con la excepción del **Departamento de Educación**, puede establecer, operar o sostener un establecimiento para el cuidado de niños(as) o personas de edad avanzada si no posee una licencia o certificación expedida por el Departamento de la Familia de Puerto Rico, para tales fines. Además, establecen que la licencia se expide a todo establecimiento que la solicite y cumpla con los requisitos establecidos en la ley y reglamentos.

El desconocimiento de las leyes de licenciamiento **no exime** a una persona del cumplimiento de las mismas.

En Puerto Rico muchas personas se dedican a cuidar niños(as) o personas de edad avanzada, en sus propios hogares o en establecimientos para el cuidado de éstos(as), sin tener el permiso o licencia requerida por ley. Cuando el personal de

Licenciamiento localiza estos establecimientos como parte de sus tareas o cuando los mismos son referidos por otras personas o agencias, el(la) Supervisor(a) de Licenciamiento asigna a un(a) Oficial de Licenciamiento para que visite los mismos.

El(la) Oficial de Licenciamiento corrobora lo siguiente:

1. Que el establecimiento opere y que no exista riesgo en áreas de salud y seguridad para la matrícula. Entre la evidencia que obtenga en la entrevista o visita tiene que conocer desde cuándo opera el establecimiento y el número de niños(as) o personas de edad avanzada que cuida, así como los nombres y las edades de éstos(as). Debe obtener toda la información posible sobre el servicio que se presta.

2. Hace las interpretaciones de la ley y el reglamento correspondientes, sobre el proceso de licenciamiento, según aplique. El(la) Oficial de Licenciamiento advierte al(a la) Operador(a) que la práctica de operar sin licencia constituye una violación a la ley.

3. Entrega al(a la) Operador el formulario Solicitud de Licencia, según corresponda para que lo complete y entregue inmediatamente con los documentos que tenga disponibles, si alguno. Otorga un término de tiempo, no mayor de tres (3) días laborables, a la fecha de la visita para radicar la Solicitud.

4. Informa al(a la) Operador(a) que tiene un máximo de tiempo de sesenta (60) días para completar los requisitos y documentos reglamentarios.

5. Completa el formulario OL- 6 y entrega el original al(a la) Operador(a).

6. Ratifica los hallazgos de la visita, mediante notificación escrita, la cual envía con acuse de recibo. Informa en la misma que tiene un período de tiempo límite para completar los requisitos.

7. Realiza las visitas de rigor para evaluar el funcionamiento y velar por la seguridad de la matrícula, durante un período de sesenta (60) días. Además, ofrece ayuda técnica y establece un término de días para corregir las deficiencias. En las visitas, el(la) Oficial de Licenciamiento utiliza los formularios correspondientes, según apliquen.

8. Evalúa y emite una decisión sobre la Solicitud de Licencia, en un período dentro de los sesenta (60) días otorgados. El(la) Oficial de Licenciamiento discute la

situación y recomendaciones del establecimiento con el(la) Supervisor(a), y labora el informe final de evaluación para la otorgación o denegación de la licencia.

9. Sigue el procedimiento establecido, en los establecimientos en que se recomiende la otorgación de licencia. Véase Página 33, Sección XIV, Otorgación de Licencia o Certificación.

10. Deniega la Solicitud de Licencia, de no cumplir con los requisitos de licenciamiento. Véase Página 39, Sección XVII, Denegación de Licencia.

11. En aquellas situaciones en que el(la) Operador(a), aún después de la orientación ofrecida por el(la) Oficial de Licenciamiento, rehúse entrar en el proceso de licenciamiento, según establecido en la ley y el reglamento y continúe operando sin licencia, procede de la siguiente forma:

    a. El(la) Oficial de Licenciamiento somete el informe con su recomendación y carta de cierre a su Supervisor(a).

    b. El(la) Supervisor(a) discute con el(la) Director(a) Regional la situación del establecimiento y las recomendaciones de licenciamiento y acuerdos sobre el plan a seguir con los Programas, según correspondan.

    c. Envía el original de la carta de cierre al(a la) Operador(a) con acuse de recibo.

    d. El(la) Oficial de Licenciamiento prepara un informe cronológico de los hechos, según constan en el expediente. Enumera las páginas del expediente del establecimiento, en la parte inferior derecha.

    e. El(la) Supervisor (a) de Licenciamiento obtiene una copia fiel y exacta del expediente del establecimiento y tramita el mismo a la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central, por conducto del(de la) Director(a) Regional, para la acción correspondiente.

    f. El(la) Especialista de Trabajo Social de la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central revisa el expediente para corroborar que los procedimientos se lleven a cabo conforme a las normas, procedimientos, leyes y reglamentos. De ser necesario, coordina y se cita a todos los(as)

funcionarios(as) que intervienen o se consideren pertinentes al caso, para discutir el mismo. Procede de acuerdo a las disposiciones reglamentarias del Departamento de la Familia.

XXVII. CIERRE DE ESTABLECIMIENTOS

El cierre de un establecimiento procede si como resultado de la investigación realizada se ha determinado que existen circunstancias de grave riesgo para la seguridad, el bienestar, la salud y la vida de los niños(as) o las personas de edad avanzada allí ubicados(as) o donde el(la) Operador(a) no cumple con los requisitos de ley y se recomienda la remoción de los(as) participantes.

El proceso de cierre de un establecimiento puede llevarse a cabo de cuatro (4) formas diferentes. En cada una de ellas pueden observarse razones particulares o comunes al propósito de la misma. A continuación se desglosan los diferentes tipos de cierre:

1. Cierre voluntario por el(la) Operador(a).
2. Cierre coordinado con familiares.
3. Cierre mediante acción sumaria.
4. Cierre mediante interdicto o "Injunction", a través del Departamento de Justicia.

Para los cierres mencionados en las alternativas **2, 3 y 4,** el(la) Oficial de Licenciamiento prepara el informe de cierre de los establecimientos en el formulario de evaluación correspondiente y el informe cronológico.

En las situaciones de cierre, mediante acción sumaria o interdicto se notifica dicha acción por escrito al(a la) Operador(a).

A continuación se describen los procedimientos de cierres aplicables:

1. Cierre voluntario por el(la) Operador(a)

Cuando el(la) Operador(a) decide **descontinuar** el servicio de cuidado a niños(as) o personas de edad avanzada **debe notificarlo** con noventa (90) días de antelación a la División de Licenciamiento, según corresponda.

El(la) Oficial de Licenciamiento informa a su Supervisor(a) la intención del(de la) Operador(a) de cerrar voluntariamente el establecimiento.

Durante el período de tiempo estipulado para el cierre, el(la) Oficial de Licenciamiento visita el lugar y corrobora si se comenzó la reubicación de la clientela. Si el(la) Operador(a) cumplió con lo requerido, se realizan los procesos correspondientes al cierre, a través del sistema mecanizado, y se archiva el expediente.

Si en el tiempo acordado, no se ha reubicado la matrícula en su totalidad, se informa al(a la) Director(a) Regional para que se active un plan de reubicación a través del personal de la Administración de Servicios a la Familia.

Es responsabilidad de la Oficina de Licenciamiento proveer a los Programas de Servicios de Familias y Niños o Adultos una lista de los establecimientos licenciados a considerarse como alternativas para la ubicación de la clientela.

2. Cierre Coordinado con los Familiares

En una situación de clientela privada, puede utilizarse como alternativa de reubicación, la intervención y colaboración de los familiares. Para ello, es necesario que:

a. El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento notifique al(a la) Director(a) Regional sobre la situación.

b. El personal del Departamento de la Familia proceda a comunicarse con los familiares, encargados o tutores para efectuar la remoción de la matrícula afectada. De ser necesario, se fortalece este esfuerzo con la intervención del personal de otras Agencias que se estime necesario.

El procedimiento a utilizarse es el mismo que se efectúa para el cierre voluntario.

3. Cierre Mediante Acción Sumaria

Este recurso puede ser utilizado cuando el personal del Departamento de la Familia determine que urge el cierre del establecimiento por motivos de maltrato y negligencia, en donde se encuentre en riesgo la salud, bienestar y seguridad de la matrícula del establecimiento. El procedimiento a seguir es el siguiente:

a. El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento notifica al(a la) Director(a) Regional de la situación luego que el personal de la Región evidencie la emergencia del cierre y reciba la aprobación de la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central.

b. El(la) Director(a) Regional designa a un(a) Coordinador(a) para que remueva la matrícula. Procede primero con la remoción de los clientes ubicados por nuestra Agencia.

c. Simultáneamente, el personal de la Administración de Familias y Niños somete, inmediatamente, la situación al Tribunal y solicita una orden para la remoción de la matrícula **privada** y cierre del establecimiento. Esta acción la realiza amparándose en los parámetros que establece la ley y el reglamento aplicables.

d. En este proceso se utilizan todos los procedimientos que se requieren para el cierre de interdicto. Necesita la intervención *a priori* del Tribunal que tenga accesible, por ser un caso de emergencia y protección que pone en alto riesgo la vida de la matrícula.

4. Cierre por Interdicto o "Injunction"

Después de tener toda la evidencia necesaria para justificar el cierre de un establecimiento por razones de incumplimiento de requisitos, riesgos a la vida, maltrato o negligencia, y donde los niveles de autoridad conformen su posición a favor de un cierre y remoción de la matrícula bajo esta alternativa, el procedimiento es el siguiente:

a. El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento comparte la situación con el(la) Director(a) Regional y con el(la) Director(a) de la Oficina de Licenciamiento del Nivel Central. Al recibir la aprobación y las recomendaciones de este nivel se discute el proceso a seguir con el cierre del establecimiento y el plan de remoción de la clientela. El(la) Director(a) Regional designa la persona a cargo de coordinar las actividades conducentes a la remoción de la clientela.

b. El(la) Coordinador(a) selecciona y se reúne con el equipo de trabajo para informar la acción que llevará a cabo el Departamento, las características y necesidades de la clientela, la notificación a familiares, tutores o encargados(as) de la acción que será tomada y su función dentro del proceso, la forma de subvencionar el pago de los servicios y evaluar el aumento en la subvención.

c. El(la) Coordinador(a) y el personal designado tienen la responsabilidad de preparar el Plan de Remoción. La Oficina de Licenciamiento tiene que proveer el registro de establecimientos licenciados para la reubicación de los residentes. Este plan escrito puede ser solicitado por el Tribunal.

d. El(la) Coordinador(a) identifica y gestiona los servicios médicos, de transportación, de apoyo y seguridad, que puedan ser requeridos para facilitar la remoción de la clientela.

e. La Oficina de Licenciamiento continúa con la coordinación del proceso de cierre del establecimiento, en el aspecto legal. Este aspecto es atendido por el Departamento de Justicia, a través de la Oficina de Asesoramiento Legal del Secretariado.

Una vez obtenida la orden del Tribunal para el cierre del establecimiento, se procede de la siguiente manera:

1) El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento tiene que informar al(a la) Director(a) Regional la obtención de la Orden para el cierre del establecimiento. Tiene que estar alerta de la asignación de alguaciles para diligenciar la orden y acompañar al personal del Departamento en el proceso.

2) El(la) Director(a) Regional notifica, inmediatamente, al(a la) Coordinador(a) Designado sobre la orden, de manera que éste haya realizado todos los arreglos correspondientes para la ejecución del plan de remoción. Entre otros aspectos, verifica la disponibilidad del personal, la transportación, servicios médicos y otros servicios. Incluye las agencias o servicios de apoyo que puedan ser necesarios, tales como: Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada (OPPEA), Oficina del Procurador de Personas con Impedimentos (OPPI), la Policía de Puerto Rico, entre otros. De igual forma, el personal de Licenciamiento asignado se comunica con los diferentes Operadores(as) de los establecimientos en donde se ubicará los clientes para que estén preparados a recibirlos en cualquier momento.

3) El equipo de trabajo del Departamento, como aquellas agencias y recursos concernidos, se tienen que mover a la Oficina Local más cercana al establecimiento para confirmar que sean atendidos todos los detalles relacionados con la remoción de los residentes.

4) Una vez en el establecimiento, la persona indicada informa al(a la) Operador(a) la acción que se va a llevar a cabo. El(la) Coordinador(a) pone en vigor el plan diseñado para asegurar que la reubicación de los residentes esté de acuerdo con lo planificado. Es responsabilidad de los(as) funcionarios(as) designados en cada situación recopilar los documentos, expedientes, medicamentos y pertenencias personales de cada residente en particular.

5) El(la) Coordinador(a) es responsable de tomar cualquier decisión que sea necesaria durante el transcurso de la remoción de los residentes.

6) Una vez completado el proceso de remoción de los residentes, se coordina una reunión para evaluar el proceso efectuado y hacer las recomendaciones que sean requeridas, así como el seguimiento a la reubicación.

7) El(la) Supervisor(a) de Licenciamiento notifica por escrito al(a la) Director(a) Regional la efectividad del cierre del establecimiento y mantiene informado de todo el proceso al personal de Licenciamiento del Nivel Central.

XXVIII. CONTROLES ADMINISTRATIVOS

El personal de la División Regional de Licenciamiento es responsable del manejo de los siguientes controles:

A. Registro de Orientaciones

El propósito es llevar un control de las orientaciones que se ofrecen al público solicitante. Para este registro se utiliza el formulario OL-5.

B. Registro de Solicitudes

Este registro se utiliza para anotar las solicitudes nuevas (Autorización Provisional, Autorización Especial, Licencia o Certificaciones) y de renovación de licencias o certificaciones. Se lleva un registro para niños(as) y otro para personas de edad avanzada, por separado. Utiliza el formulario OL-56. El control lo lleva el(la) Supervisor(a) de Licenciamiento o el(la) empleado(a) en

quien éste delegue. Este registro es importante porque constituye evidencia de la fecha que se radica la solicitud en la División.

Cada registro tiene una sección para cada tipo de establecimiento: instituciones, hogares de grupo, centros de cuidado diurno, hogares de cuidado, hogares de crianza, hogares sustitutos y campamentos.

C. Registro de Números de Autorización Provisional, Certificaciones y Licencias

En este registro, formulario OL-40, se anota el número de autorizaciones provisionales, certificaciones y licencias. Utiliza una sección para cada modalidad de licencia: Autorización Provisional, Certificaciones, Autorización Especial, entre otras. Se establece un registro para niños(as) y otro para personas de edad avanzada.

En la columna que indica "Número de Licencia o Certificación", se anota el número de licencia que le corresponde, de acuerdo al tipo de establecimiento. La numeración se lleva en números correlativos, es decir, se comienza con el número uno (1). Este número es permanente para el establecimiento, siempre y cuando, opere en el mismo local y por la misma persona.

Las licencias renovadas siguen con el mismo número que se le otorgó, cuando se emitió la primera licencia, siempre y cuando, el proceso de renovación se lleve a cabo dentro del tiempo reglamentario.

Si el establecimiento cambia de local, de propietario(a) o de tipo de servicio, se tiene que radicar una nueva Solicitud de Licencia para que se inicie un nuevo proceso de estudio y se asigna un nuevo número de licencia.

Cuando el servicio se mude a otra estructura por motivos de remodelación o reparación, por un período que no exceda a dos (2) meses, la licencia se mantiene con el mismo número. El(la) Oficial de Licenciamiento evalúa la planta física temporera para corroborar que tenga las condiciones aceptables para ser habilitada.

D. Registro de Número de Autorización Especial

Este control se utiliza para registrar las Autorizaciones Especiales que se otorgan a los campamentos de corta o larga duración. Para ello, utiliza el formulario OL-41. Se lleva un registro para niños(as) y otro para personas de edad avanzada.

E. Registro de Establecimientos Transferidos

Este control se utiliza para registrar los establecimientos transferidos a otra División de Licenciamiento, con el propósito de conocer su procedencia, ubicación y motivo de traslado.

F. Registro de Querellas

Este control (formulario OL-42) se utiliza para registrar las querellas recibidas. Este registro ayuda en la elaboración del Informe Mensual de Querellas. Se mantiene un registro para niños(as) y otro para personas de edad avanzada.

G. Registro de Visitas a Establecimientos

Completa el formulario "Supervisión de Establecimientos" de todos los establecimientos visitados.

Este control permite que el(la) Oficial de Licenciamiento pueda planificar las visitas de supervisión, según estipulado por la ley y el reglamento. También, sirve de herramienta al(a la) Supervisor(a) de Licenciamiento, para ayudarle en su gestión programática.

El control se completa mediante el formulario OL-55. Éste se entrega mensualmente al(a la) Supervisor(a) de Licenciamiento, junto con el informe estadístico, el cual es cotejado por éste(a) y devuelto al(a la) Oficial de Licenciamiento. Cualquier acción adicional, se anota en la columna de observaciones.

XXIX. SISTEMA MECANIZADO

El sistema mecanizado o registro electrónico consiste en un banco de datos, dividido en una serie de tablas, las cuales recogen información relacionada con los establecimientos dedicados al cuidado de niños(as) o personas de edad avanzada en Puerto Rico. Además, contiene otros datos referentes al ciclo de vida de los establecimientos.

Es responsabilidad del(de la) Supervisor(a) de Licenciamiento de cada Oficina Regional mantener actualizado el banco de datos. A su vez, el(la) Oficial de Licenciamiento tiene la responsabilidad de mantener actualizados todos los datos e información relacionada con los establecimientos bajo su supervisión.

Cada División Regional de Licenciamiento tiene una persona asignada o alterna al sistema mecanizado, la cual es responsable de entrar y mantener los datos e información actualizada en el sistema. Para ello, realiza las intervenciones necesarias y solicita la información pertinente para que se cumpla con esta función.

Tanto el(la) Supervisor(a) como el(la) Oficial de Licenciamiento tienen la responsabilidad de proveer o facilitar la adquisición de los datos.

Para mantener actualizado el registro electrónico, se puede obtener los datos o información de las siguientes fuentes:

- Solicitud de Licencia (Nueva) (OL-08 a OL-17)
- Solicitud de Renovación de Licencia (OL-18 y 19)
- Hallazgos y Recomendaciones sobre el Establecimiento Visitado (OL-6)
  - Matrícula,
  - Fecha de visita,
  - Propósito,
  - Requisitos que faltan a establecimientos sin licencia, vencidas o certificación.
- Informe Final

- Cualquier otro documento relacionado con el establecimiento.
  - Hoja del Personal
  - Hoja de los familiares que residan en el hogar
  - Niños(as) colocados en Hogares de Crianza
    - Nombre y apellidos
    - Número de seguro social
    - Edad
    - Fecha de nacimiento
    - Sexo
    - Procedencia
    - Certificaciones

Los registros se actualizan semanalmente o cuantas veces sea necesario. La información en el sistema mecanizado debe ser equivalente a la del Informe Estadístico, SP-414.

El(la) Supervisor(a) de cada División de Licenciamiento, según corresponda, asigna o delega a una persona para la verificación y de la solicitud. No acepta ninguna solicitud, si está incompleta o si le falta algún documento. Si el establecimiento tiene matrícula, se acepta la solicitud, aún cuando no esté acompañada de los documentos requeridos. Toda solicitud debe estar firmada por el(la) solicitante y tiene que incluir la fecha de recibida. La solicitud es revisada por el(la) Supervisor(a), quien tiene la responsabilidad de asignar la misma. Registra la solicitud en el banco de datos, mediante el sistema mecanizado, previo a referirla al(a la) Oficial de Licenciamiento asignado.

Luego de cada visita a los establecimientos, el(la) Oficial de Licenciamiento tiene que entregar el OL-6 o cualquier otro documento relacionado a la persona encargada de la entrada de datos al sistema mecanizado para su registro.

Cuando se complete el informe final y el(la) Supervisor(a) revise el mismo, se procede a registrar el informe en el sistema mecanizado.

De recibirse la Solicitud de Renovación en la Oficina Regional, la misma se revisa y registra, mediante el sistema mecanizado. Si el(la) Oficial de Licenciamiento recibe la Solicitud de Renovación, durante la visita a un establecimiento, ésta tiene que registrarse, mediante el sistema mecanizado, a su regreso a la oficina.

XXX. EXPEDIENTES DE LOS ESTABLECIMIENTOS

El expediente es un documento muy importante de carácter administrativo y legal, donde se registra toda la intervención del Departamento con el establecimiento y se constituye en un documento público. Es responsabilidad del(de la) Supervisor(a) de la División de Licenciamiento designar el personal administrativo o técnico(a) que sea el custodio de los expedientes.

El(la) Oficial de Licenciamiento tiene que mantener los expedientes limpios, organizados y con no más de trescientas (300) páginas. Cada una de las páginas del expediente se enumeran en la parte inferior derecha. De existir varios tomos de un establecimiento, los documentos reglamentarios no renovables como: ARPE, Reglamento de Funcionamiento Interno del Establecimiento, Certificación de Incorporación, si aplica, entre otros, se archivan en el último tomo. Cada tomo tiene que estar identificado con el nombre del establecimiento y el número correspondiente. Las fechas de todo documento se escriben en el idioma español, entiéndase, primero el día, luego el mes y el año (día/mes/año).

El expediente tiene la evidencia de todos los documentos del establecimiento y del personal que labora en el mismo, hasta un máximo de diez (10) empleados(as). De haber once (11) empleados(as) o más, sólo se incluye la evidencia de los documentos del(de la) Director(a), Administrador(a) o sustituto de éste(a) y profesionales requeridos por ley y reglamento. La evidencia de los documentos del resto del personal debe constar en el formulario de Recursos Humanos que se encuentra en todas las planillas.

A. Cartapacio

Para cada establecimiento se tiene que llevar un expediente. El cartapacio debe tener una etiqueta que identifique el **tipo de establecimiento,** el **nombre** de éste, **tal y como aparece en la solicitud de licencia** y **seguro social de la persona natural o jurídica**. Toda la información debe estar en letra mayúscula, por ejemplo:

CENTRO DE CUIDADO DIURNO PARA NIÑOS MI PRIMER PASO 000-00-0000

HOGAR SUSTITUTO PARA PERSONAS DE EDAD AVANZADA
JARDÍN ETERNO
000-00-0000

CAMPAMENTO PARA NIÑOS(AS)
LOS TRAVIESOS
000-00-0000

El expediente debe contener los siguientes documentos, en el siguiente orden:

✓ Primera división lado izquierdo:

- Solicitud de Licencia
- Copia de la Licencia
- Copia de la Autorización Provisional
- Copia de la carta de envío de la licencia otorgada o renovada
- Copia de la carta de denegación, suspensión o cancelación de licencia
- Solicitud de Renovación de Licencia
- Original de la licencia cancelada o vencida
- Autorización Especial

✓ Primera división lado derecho:

- Informes Evaluativos
- Cronología
- Informes Especiales

✓ Segunda división lado izquierdo y derecho (Historial):

- Entrevista Inicial
- Planillas de trabajo
- Formulario OL-6

✓ Tercera división lado izquierdo y derecho:

- Agencias Reguladoras

- Póliza de Responsabilidad Pública
- Plan de Emergencia
- Informe Financiero
- Incorporación Fumigación
- Manual de Funcionamiento
- Programa de Actividades
- Ciclo de Menú

✓ Cuarta división lado izquierdo:

- Registro de Querellas Recibidas (Licenciamiento o UMI)
- Querellas
- Informe de Investigación
- Plan de Acción Correctivo
- Correspondencia recibida y cursada

✓ Cuarta división lado derecho:

- Documentos de Personal

Cuando el(la) Operador(a) se mude a otra Región o cuando para evitar conflicto de intereses, se traslade la supervisión de un establecimiento a otra Región, se completa el formulario OL-35, Informe de Transferencia para Supervisión de Establecimientos. El original tiene que enviarse a la nueva Región, junto con el expediente. La Región original retiene copia del informe, el cual se archiva en un cartapacio para dicho propósito.

B. Historial

En el medio del cartapacio se coloca el historial, con los documentos del sistema mecanizado, según corresponda, en orden cronológico. El historial comienza con la orientación o entrevista inicial. Continúa con todas las intervenciones que se hagan en el proceso de estudio y posterior con la supervisión que se ofrezca al establecimiento.

El historial tiene que reflejar las observaciones hechas y la evidencia que ha recopilado el(la) Oficial de Licenciamiento en un momento dado. La información debe ser precisa. Toda intervención tiene un objetivo o propósito. El formulario OL-6, producto de cada visita, tiene que ser ubicado junto al historial correspondiente, como el OL-7, producto de la intervención del Supervisor(a).

El(la) Oficial de Licenciamiento tiene que documentar las intervenciones al establecimiento, por lo que tiene que asegurarse que estén al día.

C. Procedimiento para el Control y Archivo de los Expedientes

Los expedientes se deben mantener dentro de los archivos. El personal de oficina es responsable del control de las entradas y salidas de los expedientes, así como de establecer y llevar el Registro de Renovaciones e Ingresos de los mismos, al archivo. Este personal, al igual que los(as) Oficiales de Licenciamiento, tienen que velar por su confidencialidad.

Los archivos para los establecimientos de niños(as) deben estar separados de los archivos para los establecimientos de personas de edad avanzada.

Los expedientes se archivan por tipo de establecimiento. Cada establecimiento tiene que estar debidamente identificado por la sección pertinente. En cada sección se archivan los expedientes activos de los establecimientos en orden alfabético, de acuerdo al nombre del mismo.

Los expedientes de las solicitudes retiradas, denegadas, canceladas, cerradas y otros, se archivan de acuerdo a la acción tomada, por tipo de facilidad y en orden alfabético.

D. Procedimiento para Solicitar Revisión del Expediente

Los documentos archivados en el expediente de licenciamiento pueden ser divulgados a una persona interesada, de ser pertinente a la gestión que se propone efectuar, salvo aquellos documentos que contengan información de carácter confidencial. Cuando personas o agencias requieran información del expediente, tienen que solicitarlo por escrito, con cinco (5) días de antelación. La solicitud debe especificar lo siguiente:

1. Información requerida.
2. Razones para solicitar dicha información.
3. La base de autoridad para hacer la solicitud.
4. El uso que le va a dar a la información.

XXXIII. ENMIENDA

Este Manual puede ser enmendado por disposición del(de la) Secretario(a) del Departamento de la Familia o su Representante Autorizado, cuando sea necesario. Para toda modificación o enmienda(s) propuesta(s) tiene que cumplirse con los requisitos de leyes y disposiciones reglamentarias vigentes, que apliquen.

XXXIV. DEROGACIÓN

Este Manual deroga cualquier Procedimiento, Orden, Circular o Norma que conflija con aquí establecido.

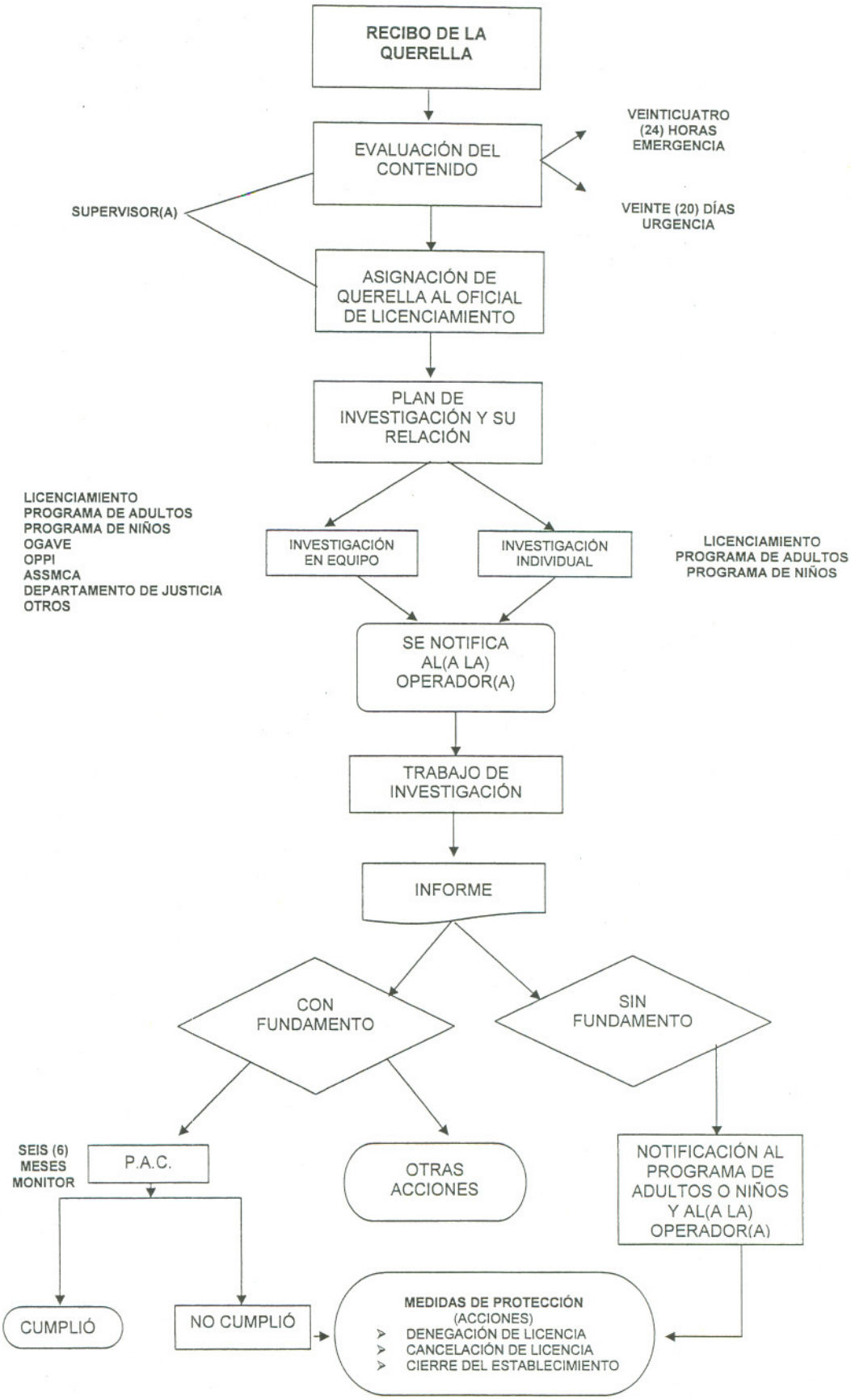
XXXV. APROBACIÓN Y VIGENCIA

Este Manual entra en vigor inmediatamente, después de su aprobación por el(la) Secretario(a) del Departamento de la Familia.

Félix Matos Rodríguez, Ph.D
Secretario

27 de octubre de 2006
Fecha de Aprobación

APÉNDICE

DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA
OFICINA DE LICENCIAMIENTO

FLUJOGRAMA DEL PROCESO PARA LA ATENCIÓN DE QUERELLAS EN ESTABLECIMIENTOS DE ANCIANOS O NIÑOS