

# Protocolo de Llamadas Preventivas

---

## ORIENTACION

---

### **Título:**

Normas para la preparación del protocolo de llamadas preventivas para Centros de Cuidado de Niños y Niñas.

### **Base Legal:**

Ley Num.74 del 13 de julio de 2013.

Enmienda inciso (j) de la sección 9 de la Ley Núm. 3 de 1955, para añadir un sub inciso (6), con el propósito de establecer un protocolo de comunicación preventiva en el Departamento de la Familia.

Sección 9. Reglamentación: Por la presente se autoriza al Departamento a promulgar los Reglamentos necesarios para asegurar el cumplimiento de las disposiciones de esta Ley. Disponiéndose, que los reglamentos para determinar la concesión de licencias a los establecimientos para cuidado de niños cubiertos por esta Ley deban especificar, entre otros, los requisitos que dichos establecimientos deben llenar en relación con los siguientes aspectos:

(j) Un Plan Operacional de Emergencias, por escrito y revisado anualmente, en caso de situaciones de emergencia, desastres naturales y de cualquier otra amenaza a la salud o seguridad de los niños en el Centro. El Plan deberá ser certificado por la Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias. A los fines de agilizar el cumplimiento de certificación y revisión anual del Plan Operacional de Emergencias, la Agencia Estatal de Emergencias coordinará estos trámites con las Oficinas Municipales de Manejo de Emergencias. Copia del Plan será entregado al padre, madre o guardián del niño al momento de la matrícula y posteriormente se le hará entrega de las revisiones anuales. Se requerirá acuse de recibo al padre, madre o guardián del niño a la entrega de la copia del Plan Operacional de Emergencias y revisiones anuales correspondientes. El Plan Operacional de Emergencias, debe incluir, sin limitarse a:

(6) Un protocolo de comunicación preventiva con el padre, madre o guardián del niño bajo cuidado en la institución, cuando el/la niño/a no haya llegado a la institución luego de transcurridos (30) minutos de la hora de entrada.

El protocolo debe incluir, sin limitarse a, mecanismos tecnológicos, tales como llamadas a teléfonos celulares, mensajes de texto y correo electrónico, entre otros.

Además, deberá establecer un procedimiento estándar de comunicación preventiva a utilizarse entre el Centro y el padre, madre o guardián del niño/a, que incluya un listado de no menos de tres (3) personas, en orden de prioridad, con quien el Centro deberá establecer comunicación en caso de que el/la menor no haya llegado a la institución a la hora previamente establecida.

### **Propósito:**

El propósito de estas normas es velar por la seguridad de los(as), niños(as) que reciben servicios en Centros de Cuido y evitar que ocurra un accidente fatal, si por descuido del padre, la madre o encargado, se quedaran encerrados en los vehículos en los que son transportados al Centro de Cuido.

### **Aplicabilidad:**

Aplica a todos los Centros de Cuido privados y públicos que ofrecen servicios en Puerto Rico licenciados por el Departamento de la Familia.

### **Disposiciones generales:**

Todo Centro de Cuidado Diurno elaborará un documento escrito conocido como "Protocolo de Llamadas Preventivas".

- ❖ Este protocolo deberá formar parte del Plan Operacional de Emergencias certificado por La Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias.

### **Contenido del Protocolo:**

- ❖ Horario fijo de llegada de cada niño al centro.
- ❖ Estipular que la responsabilidad primaria es del padre, madre o encargado.
- ❖ Compromiso del padre, madre o encargado de realizar una llamada en caso de que el niño/a no va asistir al cuidado ese día o llegara tarde al mismo.
- ❖ Deberá preparar formulario para ser completado por el padre Madre o encargado.
- ❖ Obligación del padre, madre o encargado de entregar lista de contactos que incluirá un mínimo de tres (3) personas por orden de prioridad a quienes se llaman una vez se active el protocolo.
- ❖ Acciones que tomara el director o dueño del Centro en caso de incumplimiento reiterado del padre madre o encargado con estas disposiciones o regulaciones establecidas por el Centro.

- ❖ Designación de empleado que llevará a cabo rutinariamente la asistencia de los niños. (Activará el protocolo cuando sea necesario) Deberá ser más de una persona.
- ❖ Plan de orientación sobre el protocolo a todos los empleados y padres. El mismo deberá ser documentado y firmado por los recipientes.

### Registro:

- ❖ El Centro preparará un registro donde se documenten todas las gestiones realizadas para contactar al padre, madre o encargado y las personas de contacto.

### Contenido del Registro:

- ❖ Fecha en formato de día/mes/año en que se realizó la llamada.
- ❖ Mensaje de texto o correo electrónico enviado o cualquier otra gestión realizada.
- ❖ Nombre y apellido de la persona que realizó la gestión o llamada y su firma al concluir las anotaciones.
- ❖ Nombre y apellido de la persona con la que habló y resultados de dicha conversación.
- ❖ Cualquier comentario u observación relevante.

### Características del Registro:

- ❖ Deberá llevarse en libreta cosida.
- ❖ Páginas tienen que estar enumeradas.
- ❖ Escribir con bolígrafo tinta negra o azul.
- ❖ Este registro estará disponible para ser inspeccionado en cualquier momento por el Oficial de Licenciamiento.
- ❖ El Oficial de Licenciamiento deberá firmar el mismo con la fecha de cotejo.
- ❖ De existir irregularidades, las mismas serán anotadas en la DEFAM-540 y proceder conforme establece el reglamento 7349 en lo que respecta a señalamientos de incumplimiento del mismo.

### Cuándo se activará el protocolo:

- ❖ Cuando no se presente el niño/a al Cuido y no sea debidamente excusado.
  - ❖ El personal designado a tales propósitos deberá;
1. Activar protocolo de llamadas preventivas inmediatamente transcurridos los 30 minutos de tardanza sin que se haya recibido excusa.

2. Hará llamada a la primera persona identificada en la lista de contactos provista por el padre, madre o encargado.
3. Mínimo de una llamada telefónica por cada persona de contacto.
4. De no recibir contestación se procede con la próxima persona en orden descendente.

#### **De no recibir contestación en las llamadas realizadas:**

- ❖ Dejará un mínimo de un mensaje de voz.
- ❖ Enviará un mínimo de un mensaje de texto o correo electrónico por llamada realizada

#### **En caso de recibir contestación de la llamada deberá:**

- ❖ Confirmar razón por la cual el niño no asistió al cuidado.
- ❖ Si quien contesta no es el padre, la madre o persona encargada, deberá indicársele la urgencia de la llamada y se le pedirá que se lo notifique a estos.
- ❖ Todo este proceso deberá ser documentado en el registro o protocolo y cualquier otro dato que entienda necesario.
- ❖ Una vez realizado o activado el protocolo deberá informarlo al director/ dueño del CCDN.

#### **De no recibir contestación a las llamadas:**

- ❖ El director o dueño del CCDN deberá informar a las autoridades pertinentes (acción estrictamente discrecional).

Esta información es un resumen de las disposiciones establecidas en el Protocolo de Llamadas Preventivas Para Centros de Cuidado De Niños y Niñas y no pretende suplantar ni sustituir el mismo. Este compendio se realizó con el propósito de hacer más llevadera la información que se le llevara a los dueños y directores de los mismos en una orientación pautada para el 19 y 26 de septiembre en la región de Mayagüez y Aguadilla respectivamente.

Preparado por: Jose L. Nieves Ramos

Supervisor División de Licenciamiento

Región de Mayagüez

Región de Aguadilla