



**Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez
(ACUDEN)**



ACUDEN
Contigo
GO
PROGRAMA DE ASISTENCIA
PARA EL CUIDADO INFANTIL

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

REV. 1^o de agosto de 2025

TABLA DE CONTENIDO

SECCIÓN 1. DISPOSICIONES GENERALES	4
1.1. Introducción	4
1.2. Base Legal	4
1.3. Alcance y Aplicabilidad	4
1.4. Cláusula de Separabilidad.....	4
1.5. Vigencia del Programa.....	5
1.6. Definiciones	5
SECCIÓN 2. SOLICITUD Y REGISTRO DE PROVEEDORES	7
2.1. Requisitos de Participación para Proveedores	7
2.2. Proveedores Excluidos	7
2.3. Proceso de Solicitud de Proveedores	7
2.4. Registro de Proveedores en el Programa.....	8
2.5. Cese Voluntario o Desvinculación del Programa.....	8
2.6. Cambio de Proveedor	8
SECCIÓN 3. ELEGIBILIDAD Y PRIORIDAD DE LOS PARTICIPANTES	8
3.1. Requisitos Generales.....	8
3.2. Circunstancias de Prioridad en los Participantes	9
SECCIÓN 4. PROCESO DE SOLICITUD DE PARTICIPANTES	9
4.1. Modalidad de la Solicitud.....	9
4.2. Categoría del Beneficio.....	10
4.3. Documentación Requerida	10
4.4. Notificación y Seguimiento	11
SECCIÓN 5. EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD	11
5.1. Evaluación de la Solicitud.....	11
5.2. Determinación y Notificación de Elegibilidad	12
5.3. Reunión de Orientación Inicial.....	12
5.4. Aceptación del Solicitante	13
SECCIÓN 6. REGISTRO DE ASISTENCIA Y PAGO A PROVEEDORES	13

6.1.	Registro de Asistencia.....	13
6.2.	Consecuencias de No Registrar la Asistencia	13
6.3.	Proceso de Revisión Extraordinaria.....	13
6.4.	Pago a Proveedores.....	14
6.5.	Pérdida o Daño de la Tarjeta QR Code	14
SECCIÓN 7. DUPLICIDAD Y FRAUDE.....		14
7.1.	Duplicidad de Beneficios	14
7.2.	Sospecha o Confirmación de Fraude	15
SECCIÓN 8. PROCESOS APELATIVOS.....		15
8.1.	Proceso de Apelación Administrativa.....	15

SECCIÓN 1. DISPOSICIONES GENERALES

1.1. Introducción

El acceso a servicios de cuidado infantil de calidad es un componente esencial para promover el bienestar integral de los niños y las familias en Puerto Rico. Como parte de los esfuerzos prioritarios de la administración de la Gobernadora Hon. Jenniffer González Colón, el Programa ACUDEN ContiGO surge como una iniciativa estatal dirigida a atender la brecha de beneficios que enfrenta la clase trabajadora, con el objetivo de promover su desarrollo y estabilidad económica mediante el acceso a servicios esenciales.

Impulsado por la Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN), este programa tiene como finalidad ampliar el acceso a servicios de cuidado infantil ofrecidos por proveedores licenciados a familias trabajadoras elegibles, mediante la otorgación de una subvención económica en formato de incentivo. Con ello, se busca fortalecer la seguridad económica familiar y fomentar la participación activa de padres, madres o encargados en el empleo o procesos de autosuficiencia.

1.2. Base Legal

ACUDEN ContiGO es un programa de incentivos para servicios de cuidado infantil financiado con fondos estatales provenientes de la Resolución Conjunta del Senado Núm. 136 del año fiscal 2025-2026, cuyo propósito es brindar asistencia económica a familias trabajadoras elegibles para la subvención de servicios de cuidado infantil mediante un mecanismo de incentivo directo.

Por lo cual, este Manual se adopta y promulga en virtud de la Ley Núm.179-2003, según enmendada, la cual crea la Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN), adscrita al Departamento de la Familia, y le otorga la facultad de administrar y desarrollar programas dirigidos al cuidado y bienestar de la niñez.

1.3. Alcance y Aplicabilidad

Este Manual tiene como finalidad establecer los lineamientos, procedimientos y requisitos aplicables con relación al programa ACUDEN ContiGO. Además, servirá como documento guía para la administración interna del programa, los proveedores participantes y los padres, madres o encargados que soliciten o participen del mismo. Las disposiciones de este Manual aplicarán a todo proveedor registrado en este programa, empleado y funcionario de ACUDEN, así como a toda persona natural o jurídica con interés en participar.

1.4. Cláusula de Separabilidad

Las disposiciones de este Manual serán separables entre sí y la declaración de nulidad, invalidez o inconstitucionalidad de cualquier sección, párrafo, parte o subparte no

afectará la validez y vigencia de los otros. Las disposiciones restantes podrán ser aplicadas, independientemente, de las declaradas nulas, inválidas o inconstitucionales.

1.5. Vigencia del Programa

Este programa se mantendrá vigente siempre que ACUDEN cuente con los fondos necesarios aprobados por la Asamblea Legislativa y la Junta de Supervisión y Administración Financiera (JSAF), entendiéndose hasta el 30 de junio de 2026.

1.6. Definiciones

Los términos que se definen en esta sección se expresan de acuerdo y en el contexto de las disposiciones establecidas en este Manual. Para todos los efectos, las palabras, frases o términos utilizados en el género masculino también incluirán el femenino y viceversa.

- a) ACUDEN- Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez, adscrita al Departamento de la Familia del Gobierno de Puerto Rico, encargada de implementar y administrar el Programa ACUDEN ContiGO.
- b) Administradora- Persona designada por la Secretaria del Departamento de la Familia para administrar la Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN).
- c) Asistencia mensual adecuada- Se considera que la asistencia mensual es adecuada cuando el menor participa en el servicio de cuidado al menos el 70 % de los días hábiles del mes calendario. Este porcentaje se calcula tomando como referencia el total de días que el servicio estuvo disponible durante el mes.
- d) Centro licenciado- Establecimiento que cuenta con una licencia emitida por el Departamento de la Familia para proveer los servicios de cuidado infantil.
- e) Composición familiar- Padre, madre o encargado, su cónyuge o pareja, hijos menores de veintiún (21) años de edad, que vivan bajo el mismo techo.
- f) Cuido diurno- Servicio de cuidado infantil que se ofrece dentro del horario escolar.
- g) Cuidado extendido- Servicio de cuidado infantil que se ofrece en horarios antes o después del horario escolar.
- h) Departamento- Se refiere al Departamento de la Familia del Gobierno de Puerto Rico.

- i) Escaneo- Proceso mediante el cual el proveedor participante registra diariamente la asistencia del menor mediante el sistema digital establecido por ACUDEN.
- j) Evaluador- Empleado o contratista de ACUDEN, facultado para evaluar las solicitudes de participantes para el Programa ACUDEN ContiGO.
- k) Ingreso- Ingreso bruto devengado como resultado del empleo o de actividades independientes como cuentapropista, del padre, madre o encargado y sus respectivos cónyuges o pareja que resida bajo el mismo techo del solicitante.
- l) Incentivo- Asistencia económica otorgada a familias elegibles bajo el Programa ACUDEN ContiGO, para cubrir los costos de cuidado infantil de sus hijos.
- m) Lista de espera- Registro en el que se anota de manera inicial a todo padre, madre o encargado interesado en recibir los servicios del Programa Child Care, según el orden de llegada.
- n) Menor- Se refiere a niños entre las edades de cero (0) a dieciocho (18) años.
- o) Menor elegible- Niños entre las edades de cero (0) hasta los doce (12) años con once (11) meses de edad.
- p) Oficina Regional- Se refiere a cualquiera de las diez (10) oficinas regionales de ACUDEN.
- q) Participante- Todo padre, madre o encargado de un menor elegible que ha sido aprobado para recibir un incentivo bajo el Programa ACUDEN ContiGO.
- r) Programa- Se refiere al programa estatal de incentivos para el cuidado infantil, conocido como "ACUDEN ContiGO".
- s) Proveedor Licenciado- Proveedor que ha obtenido una licencia del Departamento de la Familia para ofrecer servicios de cuidado infantil.
- t) Proveedor Participante- Se refiere a todos los proveedores licenciados que están registrados y participan como proveedores bajo el Programa ACUDEN ContiGo.
- u) QR Code- Código digital único asignado a cada participante aprobado para registrar asistencia del menor en el proveedor seleccionado. Este código estará impreso en una tarjeta que será entregada a cada participante.
- v) Secretaria- Persona designada por la Gobernadora para dirigir el Departamento de la Familia.

- w) Solicitante- Todo padre, madre o encargado, que haya sometido una solicitud para participar del Programa ACUDEN ContiGO y se encuentre en espera de determinación de elegibilidad y aprobación.
- x) Tarjeta- Tarjeta oficial de participación del Programa, que se le entregará a todo participante aprobado. Esta tarjeta tendrá impreso el *QR Code* que deberá ser escaneado por el proveedor para registrar la asistencia del menor.

SECCIÓN 2. SOLICITUD Y REGISTRO DE PROVEEDORES

2.1. Requisitos de Participación para Proveedores

Todos los proveedores licenciados interesados en ofrecer servicios bajo el Programa ACUDEN ContiGO, deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Tener una licencia vigente emitida por el Departamento de la Familia para ofrecer servicios de cuidado infantil en Puerto Rico;
- b) Mantener su licencia vigente durante el periodo de participación en el Programa;
- c) Contar con cupos disponibles sin excederse de la cantidad máxima aprobada según su licencia;

El proveedor deberá cumplir con todos estos requisitos y cualesquiera otros que establezca ACUDEN.

2.2. Proveedores Excluidos

Quedan excluidos de participar en este Programa los proveedores familiares, hogares licenciados y redes de cuidado.

2.3. Proceso de Solicitud de Proveedores

Todo proveedor interesado en participar del programa deberá completar su registro el cual será por invitación mediante correo electrónico. De estar interesado y no haber recibido la invitación por correo electrónico puede enviar un correo indicando su interés a la siguiente dirección: acudencontigo@familia.pr.gov.

En el proceso de completar el formulario de registro, el proveedor deberá adjuntar copia de la licencia emitida por el Departamento de la Familia. Además, deberá indicar el número de espacios o cupos disponibles para ser ocupados bajo el Programa ACUDEN ContiGO, así como el total de niños que sirve actualmente bajo cualesquiera otros programas.

2.4. Registro de Proveedores en el Programa

Un evaluador de ACUDEN será responsable de revisar y validar la información sometida en la solicitud. Una vez culminada la evaluación, el proveedor recibirá una confirmación de registro.

El proveedor deberá firmar electrónicamente el Acuerdo de Participación del Programa ACUDEN ContiGO, en el cual se establecen las responsabilidades, términos y condiciones del Programa. La participación quedará formalmente activa una vez ACUDEN emita la validación final.

Todos los proveedores registrados serán publicados en los sitios web oficiales de ACUDEN, para anunciar su participación y disponibilidad en el Programa ACUDEN ContiGO.

2.5. Cese Voluntario o Desvinculación del Programa

Todo proveedor que acepte y firme el Acuerdo de Participación del Programa ACUDEN Contigo está obligado a garantizar la prestación de servicios de cuidado infantil a los menores elegibles a quienes se les haya aprobado un incentivo bajo este programa, hasta la culminación del año fiscal en el cual fue emitida la aprobación, salvo en situaciones extraordinarias conforme a lo dispuesto en dicho Acuerdo.

2.6. Cambio de Proveedor

Un participante podrá solicitar el cambio de proveedor de servicios de cuidado infantil en cualquier momento durante el periodo de participación en el Programa ACUDEN ContiGO. Esta solicitud la realizará a través de los mecanismos dispuestos por la ACUDEN para dicho proceso.

El nuevo proveedor a ser seleccionado por el participante tendrá que cumplir con todos los requisitos y estar registrado como un proveedor participante activo de este Programa. La ACUDEN validará la información y determinará si procede la solicitud.

En caso de aprobación, se emitirá una notificación al participante y a ambos proveedores, indicando la fecha efectiva del cambio. Todo cambio será efectivo a partir del primer día del mes siguiente a su aprobación, ya que no se permitirán cambios a mitad de mes.

SECCIÓN 3. ELEGIBILIDAD Y PRIORIDAD DE LOS PARTICIPANTES

3.1. Requisitos Generales

Para ser elegible al programa ACUDEN ContiGO, el padre, madre o encargado deberá cumplir con los siguientes requisitos:

- a) Custodia del menor- Tener al menos un menor de cero (0) a (12) años bajo su custodia legal.
- b) Situación laboral- El padre, madre, encargado o su cónyuge o pareja debe estar empleado con una jornada mínima de treinta y cinco (35) horas a la semana.
- c) Ingresos- El ingreso bruto anual del núcleo familiar deberá ubicarse dentro de los rangos establecidos según el tamaño del grupo familiar, según se explica en la siguiente tabla:

Tipo de Hogar	Ingreso Inicial	Ingreso Máximo
Padre, madre o encargado solo (1 adulto con hijos)	\$34,000	\$65,000
Pareja casada o unida con hijos	\$51,000	\$82,000

- d) Residencia- Al momento de solicitar, el solicitante debe ser residente de Puerto Rico.
- e) Ciudadanía- El menor tiene que ser ciudadano americano.
- f) Duplicidad de beneficios- Al momento de solicitar los servicios bajo el Programa ACUDEN ContiGO, el menor para quien se solicita el beneficio no está recibiendo un vale federal activo bajo el Programa Child Care o de cualquier otro programa federal.

3.2. Circunstancias de Prioridad en los Participantes

Aquellas familias que tengan menores con necesidades especiales gozarán de prioridad durante todos los procesos de solicitud, evaluación, determinación de elegibilidad y entrega del incentivo bajo el Programa ACUDEN ContiGO.

SECCIÓN 4. PROCESO DE SOLICITUD DE PARTICIPANTES

4.1. Modalidad de la Solicitud

El proceso de solicitud al Programa ACUDEN ContiGO se realizará exclusivamente mediante un formulario digital habilitado por ACUDEN. El formulario estará disponible durante los periodos de apertura establecidos y anunciados por ACUDEN. No se aceptarán solicitudes físicas ni por otros medios fuera del sistema oficial.

Los interesados deberán completar la solicitud en su totalidad y someter los documentos requeridos para validación y evaluación. El sistema generará una confirmación electrónica de recibo, una vez completada la solicitud.

4.2. Categoría del Beneficio

El Programa ACUDEN ContiGO otorgará a cada participante elegible un incentivo mensual para cubrir los costos de servicios de cuidado infantil, según la categoría seleccionada. Cada participante deberá escoger una (1) categoría de beneficio por menor. A continuación, se detallan las categorías disponibles y el monto mensual máximo aplicable a cada una:

Categoría del Beneficio	Cantidad del Incentivo
Servicios de Cuido Diurno	\$300.00 (mensual)
Servicios de Cuido Extendido	\$150.00 (mensual)

4.3. Documentación Requerida

Como parte del proceso de solicitud, los solicitantes deberán proveer toda la información requerida y los siguientes documentos vigentes a la fecha de su presentación:

- a) Identificación oficial del solicitante (padre, madre o encargado)- licencia de conducir; identificación del Departamento de Transportación de Obras Públicas; o pasaporte. No se aceptará tarjeta electoral o identificación de empleo.
- b) Certificado de nacimiento del menor- documento original expedido por el Gobierno de Puerto Rico, o por cualquier Estado o territorio de los Estados Unidos. Cuando el certificado de nacimiento del menor haya sido expedido por un país extranjero, deberá presentar evidencia oficial acreditativa que establezca que el menor es ciudadano americano, tales como: Pasaporte Estadounidense, o Certificado de Ciudadanía Americana (Formulario N-560 o N-561).
- c) Evidencia de situación laboral del solicitante (padre, madre o encargado):
 - i. Empleados asalariados- talonario de pago correspondiente al salario recibido más cercano a la fecha de la solicitud, que evidencie una jornada de treinta y cinco (35) horas semanales o más. En la alternativa, podrá presentar una certificación oficial del patrono que indique la cantidad de horas que trabaja a la semana.

- ii. Cuentapropistas- 1) registro de comerciante vigente; y 2) declaración jurada donde certifique que dedica treinta y cinco (35) horas o más a la semana en su actividad de autoempleo como cuentapropista.
- g) Evidencia de ingresos familiares- Planilla de contribución sobre ingresos o el Formulario de Declaración de Impuestos Federal al IRS (1040-SS), radicado en el año anterior o la fecha más cercana a la solicitud. En el caso de cónyuges que radiquen por separado, deberán presentar las planillas de ambos. En aquellos casos donde el solicitante alegue estar casado bajo un régimen de separación de bienes, deberá presentar copia de las capitulaciones matrimoniales debidamente notarizadas.
- h) Evidencia de dirección física y postal tales como: factura de la Autoridad de Energía Eléctrica (LUMA); factura de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA); o factura de servicio telefónico o de internet. En caso de que el solicitante no cuente con una de las anteriores a su nombre, podrá presentar una declaración jurada certificando su dirección física y postal.
- i) Evidencia de necesidad especial o discapacidad del menor- aquellas familias que tengan menores con discapacidades o necesidades especiales, deberán presentar como evidencia de ello, cualquiera de los siguientes documentos: Programa de Estudio Individualizado (PEI), Plan de Servicios (PS) o evidencia de participación en el Programa Avanzando Juntos, según aplique.
- j) Cualquier otro documento que solicite ACUDEN como parte del proceso de evaluación.

4.4. Notificación y Seguimiento

Una vez completada la solicitud y recibida la documentación requerida, el sistema enviará una notificación electrónica al solicitante informando que su caso ha sido recibido para evaluación. Todas las comunicaciones oficiales se realizarán a través del correo electrónico registrado en la solicitud o a través de llamada telefónica o mensaje de texto al número de teléfono celular registrado en la solicitud.

El solicitante será responsable de monitorear las notificaciones del sistema, atender requerimientos adicionales y verificar el estatus de su solicitud dentro de los términos establecidos.

SECCIÓN 5. EVALUACIÓN Y DETERMINACIÓN DE ELEGIBILIDAD

5.1. Evaluación de la Solicitud

Una vez recibida la solicitud completa y la documentación requerida, el caso será asignado a un evaluador de ACUDEN quien llevará a cabo el proceso de evaluación para

verificar y validar el cumplimiento con los criterios de elegibilidad u otras disposiciones establecidas en este Manual.

Las solicitudes se evaluarán en el orden en que sean recibidas, con excepción de los casos prioritarios que se evaluarán tan pronto sean recibidos indistintamente el turno que ocupe.

De ACUDEN entender que necesita información adicional a los documentos incluidos en la solicitud, podrá solicitarlos previo a la aprobación o denegación de la solicitud. Será responsabilidad del solicitante someter toda la información y evidencia documental pertinente dentro de los términos notificados. ACUDEN no se encuentra obligada a permitirle a los solicitantes someter información o documentos de manera tardía.

5.2. Determinación y Notificación de Elegibilidad

Una vez completado el proceso de evaluación de manera satisfactoria, ACUDEN notificará al solicitante la determinación de elegibilidad a través del correo electrónico acudencontigo@familia.pr.gov. La notificación indicará si el caso es elegible o inelegible.

En los casos donde la determinación sea elegible, la notificación incluirá la fecha, hora y lugar de la reunión de orientación cuya asistencia será compulsoria.

En aquellos casos en que se determine la inelegibilidad del solicitante, la notificación incluirá la(s) razón(es) de dicha determinación e información sobre el derecho y proceso para su apelación.

5.3. Reunión de Orientación Inicial

Todo solicitante cuya elegibilidad sea confirmada deberá asistir de forma presencial a una reunión de orientación inicial organizada por ACUDEN, donde se informará sobre los beneficios y otros aspectos del Programa, y en la cual se entregará al participante el incentivo mediante una tarjeta que incluirá el QR Code o código único del participante. Esta reunión constituye un requisito obligatorio para la activación del beneficio y la emisión del QR Code.

La validación de la asistencia a la reunión se realizará mediante la presentación de una identificación oficial con foto y la firma del registro oficial de asistencia. Esta validación será requisito indispensable para completar el proceso de activación del incentivo.

En aquellos casos excepcionales en que el solicitante no pueda asistir a la reunión presencial por razones justificadas, ACUDEN podrá autorizar el cumplimiento del requisito mediante un procedimiento alternativo. Este procedimiento estará sujeto a la discreción de ACUDEN y deberá completarse dentro del término establecido por la agencia para no afectar la activación del beneficio.

5.4. Aceptación del Solicitante

Los solicitantes elegibles deberán aceptar su participación en el Programa, dentro del término dispuesto para ello según indicado en la notificación de elegibilidad.

Aquellos participantes elegibles que simultáneamente se encuentren en la Lista de Espera del Programa Child Care, serán removidos de la lista de espera automáticamente luego de aceptar su participación en el programa ACUDEN ContiGO.

En la eventualidad de que el participante se dé de baja del Programa e interese regresar a la Lista de Espera del Programa Child Care, deberá reiniciar el proceso de solicitud para el programa federal y ser colocado en un nuevo turno de espera, sin garantía de conservar su posición original.

SECCIÓN 6. REGISTRO DE ASISTENCIA Y PAGO A PROVEEDORES

6.1. Registro de Asistencia

Todo proveedor participante deberá registrar diariamente la asistencia del menor participante, escaneando el QR Code que aparece en la tarjeta asignada por ACUDEN al participante.

Para poder recibir el pago correspondiente al servicio de cuidado infantil ofrecido, el proveedor deberá certificar a la ACUDEN la asistencia registrada de los menores servidos cada mes. Esta certificación se realizará el día 26 del mes de servicio, a través de la plataforma digital habilitada por la ACUDEN para dicho proceso. Esto es un requisito indispensable para la emisión del pago correspondiente.

6.2. Consecuencias de No Registrar la Asistencia

Todo proveedor que no registre la asistencia del participante dentro del plazo establecido (antes del día 26 del mes anterior), no recibirá el pago correspondiente al mes de servicio de dicho(s) participante(es). La falta de validación se considerará una omisión en el cumplimiento de las condiciones del Programa y de las responsabilidades del proveedor participante.

6.3. Proceso de Revisión Extraordinaria

Cuando la asistencia no haya podido ser registrada adecuadamente por causa de situaciones extraordinarias debidamente justificadas (ej. fallas técnicas, errores en el sistema, eventos fortuitos), el proveedor podrá presentar una solicitud de revisión extraordinaria ante ACUDEN.

Para ello, deberá someter, dentro del término que establezca la agencia, evidencia que demuestre que el menor sí recibió los servicios de cuidado infantil durante el periodo en cuestión. Esta evidencia podrá incluir: registro físico de asistencia; comunicación firmada

por el padre, madre o encargado del menor; cualesquiera otros documentos que validen la prestación del servicio.

ACUDEN evaluará la evidencia presentada y determinará si procede emitir el pago correspondiente. Esta excepción no podrá utilizarse de forma recurrente ni sustituir el proceso ordinario de validación.

6.4. Pago a Proveedores

El Programa ACUDEN ContiGO utilizará un modelo de pago retroactivo basado en la asistencia del menor. Esto significa que el proveedor recibirá el pago correspondiente al finalizar el mes de servicio, siempre y cuando haya completado correctamente el proceso de registro y validación de asistencia adecuada establecido por ACUDEN.

Para que la asistencia mensual se considere adecuada, el menor deberá asistir, como mínimo, al setenta por ciento (70%) de los días hábiles del mes. Si la asistencia registrada es menor a este porcentaje, ACUDEN evaluará el caso y determinará el monto final a pagar, tomando en cuenta las circunstancias y la documentación sometida por el proveedor.

Se considerarán causas justificadas de ausencia aquellas debidamente evidenciadas mediante documentación oficial, tales como: certificados médicos o de hospitalización; emergencias familiares documentadas; situaciones de fuerza mayor, desastres naturales u otros eventos extraordinarios que impidan la prestación del servicio.

En casos de asistencia menor al 70%, el proveedor deberá someter a ACUDEN la documentación justificativa junto con el registro de asistencia, según lo dispuesto en la sección 6.1 de este Manual. La ACUDEN procederá a realizar una revisión para cada caso y conforme a la totalidad de las circunstancias determinará el monto total a pagar que podrá ser igual o menor al incentivo aprobado.

6.5. Pérdida o Daño de la Tarjeta QR Code

En caso de pérdida, daño o imposibilidad de acceso a la tarjeta con el QR Code asignado, el participante deberá notificar a ACUDEN a la mayor brevedad posible a través de los canales oficiales establecidos. Una vez validada la situación, la agencia procederá a producir una nueva tarjeta con el QR Code asignado, sin afectar la continuidad del beneficio ni los procesos de validación del proveedor.

SECCIÓN 7. DUPLICIDAD Y FRAUDE

7.1. Duplicidad de Beneficios

En aquellos casos en que se detecte duplicidad de beneficios, ya sea por parte del mismo participante o por miembros del mismo núcleo familiar, ACUDEN podrá iniciar un proceso de investigación.

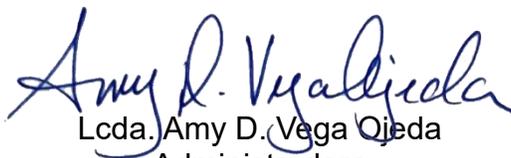
7.2. Sospecha o Confirmación de Fraude

En casos donde se sospeche o identifique fraude por parte de un participante o un proveedor, ACUDEN podrá iniciar un proceso de investigación y realizará cualquier referido necesario a la Administración Auxiliar de Administración y Finanzas, quien será responsable de la investigación, determinación de medidas correctivas y posibles acciones administrativas o legales.

SECCIÓN 8. PROCESOS APELATIVOS

8.1. Proceso de Apelación Administrativa

Cualquier persona que se vea afectada por una determinación de la ACUDEN amparada en el presente Manual de Procedimientos, podrá presentar una apelación administrativa conforme lo dispuesto en el Reglamento Núm. 9491 del 24 de agosto de 2023.


Lcda. Amy D. Vega Ojeda
Administradora
ACUDEN