



DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA  
SECRETARÍA AUXILIAR DE ADMINISTRACIÓN

# GUÍA PARA LA PREPARACIÓN DE PROPUESTAS

Número DF-RFP-24-02

## **Solicitud de Propuestas para la Contratación de Servicios Profesionales de Interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL) y el Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR) - Servicios remotos con el Sistema *Virtual Remote Interpreter (VRI)* y Presenciales.**

**Fecha de Emisión: 2 de agosto de 2023**

Emitido por:  
Departamento de la Familia  
Secretaría Auxiliar de Administración

Edificio Mercantil Plaza  
Ave. Ponce de León  
Hato Rey, Puerto Rico 00918  
Teléfono: (787) 294-4900

## TABLA DE CONTENIDO

I.	ANTECEDENTES E INFORMACIÓN GENERAL	4
	A. Ley Núm. 171 de 30 de junio de 1968 y Base Legal	4
	B. Acerca del Departamento de la Familia	6
II.	ELEGIBILIDAD	6
	A. ¿Quiénes son elegibles?	7
III.	PRERROGATIVAS DEL DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA	8
IV.	OBJETIVOS Y ALCANCE	10
	A. Información de Contacto	10
	B. Cronograma de Tiempo Estimado para el Proceso de Solicitud de Propuesta	11
	C. Preguntas sobre el RFP	12
	D. Fechas Importantes	13
	E. Objetivos	13
	F. Alcance	14
	G. Requisitos del Personal	18
	H. Pagos al Proponente	19
V.	CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA	21
	A. Normas Generales	22
	B. Proceso de Evaluación de las Propuestas	23
	C. Evaluación de las Propuestas	23
	D. Negociación Directa	24
	E. No Obligación de Contratar	24
	F. Aceptación Total de Condiciones	25
	G. Notificación a los Proponentes	25
	H. Notificación sobre Derecho Apelativo y Revisión Judicial	25
VI.	REQUISITOS ADMINISTRATIVOS UNIFORMES	27
VII.	ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA	27
	A. Formato	27
	B. Hoja de Identificación de la Propuesta	28
	C. Carta de Presentación (Introducción)	28
	D. Descripción de la Organización - Experiencias relacionadas a los servicios solicitados	30

E.	Estructura Organizacional de la Empresa/Organización	30
F.	Resumen de la Propuesta	30
G.	Descripción de los servicios a ofrecerse y de las necesidades que cubrirán los mismos	30
H.	Metodología para el ofrecimiento de los servicios	30
I.	Descripción Detallada de la Propuesta	30
J.	Descripción del personal a ser reclutado para los servicios de interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL) y el Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR).	31
K.	Experiencias	31
L.	Presupuesto (Detallado)	32
	1. Narrativo del Presupuesto	32
	2. Evidencia de Estados Financieros	32
	3. Evidencia de registro en el Registro Único de Profesionales (RUP) de la ASG	32
M.	Proyecciones de cantidad de referidos de personas sordas	32
N.	Cumplimiento con Informes	33
O.	Anejos	33
	1. Licencias y Certificaciones	33
	2. Documentos de Apoyo	33
P.	Compromiso de cumplir con todos los requisitos aplicables federales y estatales (locales)	34
VIII.	ESTIMADO DE COSTOS Y PRESUPUESTO	34
IX.	PARTICIPACIÓN LOCAL; EMPRESAS PROPIEDAD DE MINORÍAS Y MUJERES	34
X.	ANEJOS	35
	ANEJO A - Hoja de Identificación de la Propuesta	36
	ANEJO B - Certificación del Registro Único de Proveedores (RUP)	38
	ANEJO C.1 - Declaración Jurada Compañía de Responsabilidad Limitada	39
	ANEJO C.2 - Declaración Jurada Corporaciones	42
	ANEJO C.3 - Declaración Jurada Sociedades	45
	ANEJO D - Declaración Jurada de Denegación Limitada de Participación	48
	ANEJO E - Hoja de Presupuesto y Costos	50
	ANEJO F - Declaración Jurada No Colusoria	51
	ANEJO G - Requerimientos de Seguros	52
	ANEJO H - Estados Financieros Revisados o Auditados	53
	ANEJO I - Otros Anejos Referenciales	54
	ANEJO J - Protocolo para la Atención de Personas Sordas o con Condiciones Auditivas	
	ANEJO K - Solicitud de Búsqueda de Antecedentes de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional	

# GUÍA PARA LA PREPARACIÓN DE PROPUESTAS

## NÚM. DF-RFP-24-02

### I. ANTECEDENTES E INFORMACIÓN GENERAL

#### A. Ley Núm. 171 de 30 de junio de 1968 y Base Legal

El Departamento de la Familia del Gobierno de Puerto Rico, por medio de la Secretaría Auxiliar de Administración, con la autoridad que le confiere la Ley Núm. 171 de 30 de junio de 1968, según enmendada, conocida como la “Ley Orgánica del Departamento de la Familia” (en adelante, la “Ley Núm. 171-1968”), y el Plan de Reorganización Número 1 de 28 de julio de 1995, según enmendado, conocido como el “Plan de Reorganización del Departamento de la Familia” (en adelante, el “Plan de Reorganización Núm. 1”), ha redactado esta Guía para la Preparación y Solicitud de Propuesta (“RFP,” por sus siglas en inglés) para la contratación de servicios profesionales de interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL) y el Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR) de forma remota con el Sistema *Virtual Remote Interpreter* (VRI) y de forma presencial según sean requeridos. Este RFP se publica de acuerdo y en cumplimiento con las leyes y reglamentos aplicables del Departamento de la Familia del Gobierno de Puerto Rico (en adelante, el “Departamento”), incluyendo las órdenes administrativas; la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico,” Ley Núm. 38 de 30 de junio de 2017, según enmendada; la Orden Ejecutiva Núm. OE-2021-029; la Carta Circular Núm. 013-2021 de la Oficina de Gerencia y Presupuesto del Gobierno de Puerto Rico; la “Ley de la Administración de Servicios Generales para la Centralización de Compras del Gobierno de Puerto Rico 2019,” Ley Núm. 73 de 19 de julio de 2019, según enmendada; el Reglamento Núm. 9302 de 26



de agosto de 2021, promulgado por la Administración de Servicios Generales de Puerto Rico (ASG); la "Ley de Contratación de Servicios Profesionales y Consultivos," Ley Núm. 237 de 31 de agosto de 2004; y las disposiciones federales establecidas en 2 CFR 200.317 al 200.327 y en 45 CFR Parte 84 y cualquier otra ley o reglamento aplicable.

La Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 (*Rehabilitation Act of 1973*) prohíbe a las entidades públicas y privadas que reciben asistencia federal de cualquier departamento o agencia excluir o negar a las personas con discapacidades la igualdad de oportunidades para recibir los beneficios y servicios de sus programas. Además, define los derechos de las personas con discapacidades a participar y tener acceso a los beneficios y servicios de los programas que se ofrecen. A su vez, la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades de 1990 ("*Americans with Disabilities Act*", ADA) protege a las personas con discapacidades en el empleo, los servicios gubernamentales estatales y locales, los lugares públicos (la mayoría de las oficinas y empresas privadas), el transporte y las telecomunicaciones.

En cumplimiento con lo anterior, el Departamento tiene el deber de ofrecer y mejorar el acceso y la comunicación con la comunidad sorda o con dificultad auditiva. Es por lo que esta Solicitud de Propuestas va dirigida a la atención de los servicios de interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL) y el Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR) para la población sorda, los cuales deberán ser ofrecidos de forma remota mediante un sistema de *Virtual Remote Interpreter* (VRI) y de forma presencial cuando sea requerido para las diez (10) Oficinas Regionales del Departamento de la Familia: Aguadilla, Arecibo,

Bayamón, Caguas, Carolina, Guayama, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan.

**B. Acerca del Departamento de la Familia**

El Departamento de la Familia es la agencia del Estado responsable de llevar a cabo los programas del Gobierno de Puerto Rico dirigidos a la solución o mitigación de los problemas sociales de los habitantes de la Isla. Conforme al Art. III del Plan de Reorganización Núm. 1 de 28 de julio de 1995, según enmendado, mediante el cual se renombró y reorganizó el Departamento de Servicios Sociales como el Departamento de la Familia, se estableció que se daría prioridad al desarrollo de actividades de información y educación social dirigidas a la prevención primaria de problemas que afecten las familias y a la comunidad; la coordinación de servicios que promuevan una buena convivencia familiar y comunitaria en las que participen las familias y la comunidad; el fomento y coordinación de servicios para el desarrollo y cuidado de la niñez; y la participación de organizaciones de la comunidad, mediante acuerdos conjuntos entre gobierno y comunidad, para solucionar problemas comunes como la criminalidad, violencia doméstica, maltrato de menores, uso y abuso de drogas, deserción escolar, y cualesquiera otros problemas que se presenten de tiempo en tiempo.

**II. ELEGIBILIDAD**

Los proponentes deberán seguir y cumplir con los procedimientos, términos, condiciones e instrucciones establecidas en este documento, al presentar una propuesta en respuesta a esta Solicitud de Propuestas.

La adjudicación de esta Solicitud de Propuestas se realizará sobre la base del "mejor valor" para el Departamento, a partir de la evaluación de las propuestas que cumplan

con todos los requisitos. El Departamento se reserva el derecho de adjudicar el contrato a otros que no sean los que ofertaron el menor precio.

El Departamento tendrá la potestad de otorgar un contrato con uno o más proponentes por el plazo y los servicios descritos en esta Solicitud de Propuestas. En caso de que alguno de los proponentes agraciados y el Departamento no lleguen a un acuerdo sobre los términos y condiciones del contrato, el Departamento revocará la adjudicación del proponente y podrá negociar un contrato con uno o más de los demás proponentes.

A. ¿Quiénes son elegibles?

Esta Solicitud de Propuestas está dirigida a profesionales licenciados calificados y organizaciones profesionales, sin impedimentos legales para contratar con el Departamento, el Gobierno de Puerto Rico o el Gobierno Federal, para ofrecer los servicios profesionales que se indican a continuación.

Todas las personas naturales o jurídicas, profesionales autorizados para hacer negocios dentro de los Estados Unidos y sus territorios (incluyendo a Puerto Rico), pueden participar como proponentes en este RFP. Los proponentes deberán presentar evidencia del cumplimiento con todos los requisitos de ley para realizar negocios en Puerto Rico y contratar con el Gobierno de Puerto Rico.

Las compañías proponentes deben tener experiencia sólida y verificable proveyendo servicios de interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL) y el Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR) de forma remota y presencial, así como otros servicios de apoyo y complementarios a los mismos, según se definen en este RFP. Las personas contratadas deberán contar con todas las cualificaciones pertinentes, según la especialidad del trabajo lo requiera. El

Departamento evaluará el potencial del proveedor (basado en su experiencia y pasadas ejecutorias proveyendo el servicio solicitado en este RFP, entre otros), para proveer el servicio de forma responsable y de manera exitosa. Se evaluará, además, la habilidad que tiene el proveedor de ejecutar con éxito los servicios bajo los términos y condiciones del RFP y del contrato de servicios profesionales que se otorgue.

### **III. PRERROGATIVAS DEL DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA**

El Departamento se reserva las siguientes prerrogativas con respecto a este RFP, sin limitación:

- A. Rechazar o denegar las propuestas que no cumplan con los requisitos que aparecen en esta convocatoria, en los documentos del material informativo, las disposiciones de ley y reglamentos estatales o federales aplicables a los fondos que sufragan este proyecto. Esto incluye descalificación por falta de respuesta o deficiencias de la propuesta.
- B. Requerir información adicional o aclaraciones a cualquiera de las propuestas sometidas.
- C. Sustituir o modificar el concepto del RFP en igualdad de condiciones.
- D. Corregir o clarificar áreas o aspectos del RFP.
- E. Cancelar la solicitud de propuesta.
- F. Extender el plazo para presentar propuestas.
- G. Emitir uno o más RFP posteriores para los mismos servicios.
- H. Designar un comité de evaluación para evaluar las propuestas y hacer selecciones de proponentes.

- I. Solicitar la asistencia de expertos técnicos para revisar propuestas y hacer recomendaciones.
- J. Invitar a uno o más proponentes para presentaciones o negociaciones previas o después de la adjudicación, en cuanto a criterios establecidos en el RFP y los correspondientes anejos.
- K. Cuando lo entienda necesario o conveniente, solicitar las mejores y últimas ofertas de Proponentes.
- L. El Proponente elegido deberá tener, al momento de firmar el contrato, su **Certificado del Registro Único de Proveedores (RUP)**, expedido por la Administración de Servicios Generales (ASG), así como una declaración jurada de acciones penales, pólizas de seguros y fianzas correspondientes, de ser aplicables.
- M. Dividir el proyecto entre varios proponentes, adjudicarlo en etapas o partes de conformidad con la disponibilidad de los fondos a ser utilizados en el proyecto.
- N. Otorgar un contrato a uno o más proponentes.
- O. Investigar las calificaciones de cualquier proponente en consideración, requerir la confirmación de la información provista por un proponente y requerir evidencia adicional de las calificaciones para realizar los servicios descritos en el RFP.
- P. Renunciar a las informalidades e irregularidades en las propuestas que no incidan en el contenido sustantivo.
- Q. Otorgar un contrato por plazos más largos o cortos, o con opciones de renovación de conformidad a los términos establecidos por ley sujeto a la disponibilidad de fondos, las necesidades del Departamento y el desempeño del contratista.

- R. Revisar los términos y condiciones del contrato en función de los cambios en leyes o reglamentos antes o después de la adjudicación del contrato.
- S. Descalificar propuestas si existe evidencia de colusión con la intención de defraudar u otras prácticas ilegales por parte de cualquier proponente.
- T. Terminar el contrato adjudicado en cualquier momento, con o sin causa.
- U. El Departamento se reserva además el derecho de cancelar o enmendar la petición de propuestas en cualquier momento e invalidar la propuesta de los proponentes que no cumplan con el legítimo propósito de esta solicitud.
- V. Las determinaciones de adjudicación de la propuesta se harán en beneficio de los mejores intereses del Departamento. No obstante, la solicitud de propuestas o su adjudicación no obliga al Departamento a formalizar un proceso de contratación.
- W. Ejercer cualquier otra prerrogativa o tomar cualquier otra acción permitida por la ley.

#### **IV. OBJETIVOS Y ALCANCE**

##### **A. Información de Contacto**

El Departamento designa a la Sra. Migdalia Cuyar Lucca para que actúe como Agente Autorizado y administre esta Solicitud de Propuestas. Todas las comunicaciones (durante este proceso y para envíos), deben dirigirse, por correo electrónico, al siguiente contacto:

Sra. Migdalia Cuyar Lucca  
Secretaría Auxiliar de Administración  
Departamento de la Familia  
Correo electrónico: [mcuyar@familia.pr.gov](mailto:mcuyar@familia.pr.gov)  
Teléfono: (787) 294-4900, ext. 1059

La comunicación directa con cualquier otro personal o consultores del Departamento con respecto a esta solicitud de propuesta está estrictamente prohibida. Las comunicaciones a otros que no sean el contacto proporcionado por el Departamento de la Familia, con respecto a esta solicitud de propuesta, serán motivo de descalificación y rechazo de la oferta de la parte que viole este requisito.

Copia de esta solicitud de propuestas y todas sus enmiendas, respuestas a preguntas, agenda y cambios en el cronograma serán notificados por el Departamento a las direcciones de correo electrónico proporcionadas por los proponentes. El proponente debe tener el debido cuidado para estar al tanto de tales cambios. Cualquier propuesta que no se adhiera a la información actualizada se considerará no receptiva.

El Departamento informará a los proponentes, a su debido tiempo, cualquier personal autorizado adicional – agentes, funcionarios o consultores (profesionales o técnicos) – que será responsable de revisar los documentos y aprobar los procesos para esta Solicitud de Propuestas.

B. Cronograma de Tiempo Estimado para el Proceso de Solicitud de Propuesta

El cronograma estimado de los procesos para esta solicitud de propuestas se presenta a continuación:

Fecha	Evento
2 de agosto de 2023	Publicación Guía de la Propuesta.
9 de agosto de 2023	Fecha límite para enviar preguntas. Las preguntas deben enviarse por correo electrónico a no más tarde de las 10:30 a.m. AST.

Fecha	Evento
16 de agosto de 2023	El Departamento proporcionará respuestas consolidadas a las preguntas.
21 de agosto de 2023	Fecha límite de presentación de propuestas. Las propuestas deberán entregarse personalmente en la Secretaría Auxiliar de Administración, localizada en el Edificio Mercantil Plaza en el primer piso a no más tardar de las 4:30 PM AST. La fecha de recepción de la propuesta será la fecha del ponche provista por la Secretaría Auxiliar de Administración al momento de entregar la propuesta. El solicitante entregará junto con la propuesta un "pen drive" con la propuesta.
29 de agosto de 2023	Evaluación de propuestas.
8 de septiembre de 2023	Aviso de adjudicación (esperado).
15 de septiembre de 2023	Negociación de contratos.
29 de septiembre de 2023	Firma de contratos.
2 de octubre de 2023	Inicio de los Servicios.

Esta es la secuencia esperada para los procesos y el cronograma para esta Solicitud de Propuestas. Este cronograma está sujeto a cambios a discreción del Departamento. Los cambios en el cronograma se enviarán en las adendas correspondientes a través de correo electrónico.

Es responsabilidad de los proponentes revisar periódicamente sus comunicaciones para cualquier cambio a este cronograma.

El incumplimiento del cronograma proyectado para esta Solicitud de Propuestas y sus instrucciones podría llevar al proponente a ser considerado no elegible y conllevar la descalificación del proponente.

**Las propuestas recibidas después de la fecha/ hora de vencimiento no serán aceptadas.**

C. Preguntas sobre el RFP

Los proponentes deberán enviar las preguntas relacionadas con esta solicitud de propuesta al Departamento por escrito por correo electrónico a más tardar en la



fecha límite establecida en el cronograma de esta solicitud de propuesta. Las preguntas deben enviarse por correo electrónico a [mcuyar@familia.pr.gov](mailto:mcuyar@familia.pr.gov).

Las respuestas a las preguntas enviadas se publicarán en la página del Departamento <https://www.familia.pr.gov> en la sección de documentos. El documento se titulará preguntas y respuestas RFP de Interpretes de personas Sordas.

#### D. Fechas Importantes

Los servicios profesionales propuestos deben ejecutarse en un período **de doce (12) meses** después de la adjudicación del contrato y la firma de este. Aun cuando el contrato sea firmado por las partes, el momento de ejecución del contrato será una vez el contrato esté debidamente inscrito en el Registro de Contratos de la Contraloría de Puerto Rico. No se prestarán ni solicitarán servicios antes de esa fecha.

#### E. Objetivos

El Departamento y sus administraciones reciben y atienden personas sordas o con dificultad auditiva que solicitan o requieren los servicios del Departamento; estos servicios pudieran estar relacionados a problemas en el funcionamiento familiar, violencia doméstica, desamparo, situaciones de maltrato de adultos con diversidad funcional, adultos mayores y otras situaciones sociales que nuestro Departamento atiende en cualquier momento del día o de la noche.

Uno de los deberes y objetivos principales del Departamento es mejorar el acceso y la comunicación con la comunidad sorda o con dificultad auditiva. Ante esta necesidad, el Departamento está solicitando propuestas para la prestación de

servicios de interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL) y el Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR).

F. Alcance

El proponente deberá estar capacitado para prestar servicios de interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL, por sus siglas en inglés) y Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR). El Departamento estima que la cantidad de personas sordas en Puerto Rico es cerca de 250,000 personas.

El proponente será responsable de realizar, como mínimo, las siguientes tareas:

1. **Servicios de Interpretación en Lenguaje de Señas Vía Remota (VRI), a través de la aplicación *Microsoft Teams* o aquella autorizada por el Gobierno de Puerto Rico o el Departamento para fines de comunicación remota.**
  - a. El proponente deberá brindar servicios de interpretación de lenguaje de señas de forma remota en Lenguaje de Señas Americano (ASL), Lenguaje de Señas de Puerto Rico (LSPR), lenguaje de señas formal e informal (incluyendo los lenguajes de señas distintivos de ciertos pueblos o áreas, tales como: Arecibo, Morovis, Orocovis, entre otros), comunicación oral, comunicación escrita tipo "chat," interpretación para sordos ciegos, intérpretes sordos y certificados y/o credenciales, tales como, *Certified Deaf Interpreter (CDI)* o *Deaf Interpreter (DI)*, así como cualquier otra certificación o credencial aplicable a los fines aquí dispuestos.
  - b. El proponente deberá estar disponible para suplir servicios de interpretación de lenguaje de señas durante el horario de 8:00 am - 4:30 pm para las noventa y ocho (98) oficinas del Departamento de

lunes a viernes y para diez (10) oficinas las veinticuatro horas del día los siete días de la semana (24/7).

- c. El servicio VRI debe ser instalado de manera remota en una estación en cada una de las oficinas en coordinación con la Oficina de Planificación e Informática del Departamento.
- d. Los servicios de VRI serán de forma remota y los servicios de intérprete en lenguaje de señas deben estar disponibles “*on-demand*,” sin la necesidad de coordinación de cita previa, como una de sus alternativas.
- e. Todos los servicios de interpretación en lenguaje de señas deben ser provistos de forma confidencial y los intérpretes deben firmar acuerdos de confidencialidad para garantizar la intimidad de la persona sorda que solicita el servicio en el Departamento.
- f. El proponente entrenará al personal que estará a cargo del nuevo servicio para capacitarlos en el uso correcto del sistema de VRI para que el personal del Departamento pueda enseñarles fácilmente a otros empleados.
- g. El proponente brindará apoyo técnico vía telefónica, o presencial de ser necesario, en todo momento que sea requerido una vez el servicio VRI se comience a utilizar.
- h. El proponente instalará en el *desktop* de cada equipo donde se instale el VRI al Departamento, los siguientes enlaces e información, de forma que el proceso de implementación sea uno de máxima eficiencia y rapidez:

- 1) Preguntas y respuestas frecuentes
  - 2) Recomendaciones de uso
  - 3) Contactos a llamar de surgir cualquier dificultad
- i. El proponente instalará en los equipos del Departamento dos videos cortos con vocabulario básico en señas para recibir personas sordas en sus oficinas, uno usando la mano derecha; el otro usando la mano izquierda para uso de los usuarios del Departamento, según sus destrezas particulares.
  - j. El proponente tendrá disponible el logo de "Video Remote Interpreter (VRI)" para ser colocado en las oficinas donde estará disponible el servicio de VRI. Dicho logo también será instalado en los equipos que se utilizarán para el servicio VRI para que el Departamento y sus Administraciones puedan reproducirlo según sus necesidades. Este logo es universal, para informar a la persona sorda que está disponible el servicio de interpretación en lenguaje de señas.

## **2. Servicios de Interpretación Presenciales**

- a. Además de los servicios VRI antes mencionados, el proponente debe poder proveer servicios presenciales de interpretación en lenguaje de señas a solicitud de aquellos de sus oficiales del Departamento previamente identificados como autorizados a solicitar servicios para toda persona sordo/a.
- b. El proponente debe presentar una hoja de asistencia reflejando todos los detalles provistos por el cliente sobre el servicio para ser firmada tanto por la persona contacto informada por el Departamento en su

solicitud, como por el intérprete de lenguaje de señas quien presta el servicio.

### **3. Adiestramientos y Asesoría**

- a. El proponente debe estar disponible para ofrecer charlas sobre el tema de la cultura de la comunidad sorda en Puerto Rico al personal que atenderá las estaciones donde estará instalado el servicio VRI, así como otro personal administrativo que pudiera escoger el Departamento.
- b. El proponente brindará asesoría al Departamento en asuntos relacionados a la comunidad sorda, tales como, pero sin limitarse a formulación de protocolos, reglamentos, charlas al personal, preparación de formularios y cualquier otro asunto que el Departamento necesite atender con relación a la comunidad sorda.
- c. El proponente ofrecerá adiestramientos en el uso del enlace del servicio VRI para los usuarios de cada oficina; también proveerá un Manual de Usuario de los Servicios "Step by Step Guide" en el uso de las plataformas.

### **4. Informes**

- a. El proponente asistirá en documentar los casos donde la persona sorda elija que su intérprete sea un familiar o acompañante y/o el tipo de intérprete que este/a solicita.
- b. El proponente brindará la información estadística que le sea requerida para poder cumplir con entidades reguladoras y otros fines, incluyendo, pero sin limitarse a tiempo del servicio brindado, fecha, hora,

Administración en la que se brindó el servicio (puede ser el "IP Address" de la computadora o estación), entre cualquier otro dato requerido.

#### G. Requisitos del Personal

Para proveer los servicios solicitados en este RFP, el proponente deberá proveer personal que ostente las debidas certificaciones y/o calificaciones, tales como, pero sin limitarse a CDI o DI, según indicado en la sección 1(a) anterior. Estos profesionales deberán estar capacitados para brindar servicios de interpretación de lenguaje de señas de forma remota en Lenguaje de Señas Americano (ASL), Lenguaje de Señas de Puerto Rico (LSPR), lenguaje de señas formal e informal (incluyendo los lenguajes de señas distintivos de ciertos pueblos o áreas, tales como: Arecibo, Morovis, Orocovis, entre otros), comunicación oral, comunicación escrita tipo "chat," interpretación para sordos ciegos, intérpretes sordos para las noventa y ocho (98) oficinas del Departamento, de lunes a viernes y para diez (10) oficinas las veinticuatro (24) horas del día los siete (7) días de la semana (24/7).

El proponente tendrá o asegurará, a su propio costo, todo el personal necesario para realizar los servicios en virtud del contrato. El Departamento espera que el proponente seleccionado brinde personal competente y totalmente calificado que esté autorizado por las leyes federales y estatales para realizar todo el ámbito del trabajo según el contrato. El Departamento se reserva el derecho de solicitar la remoción de cualquier personal asignado por el proponente que no esté cumpliendo con los estándares de servicio establecidos.

El proponente debe proporcionar información detallada sobre la experiencia y las calificaciones del personal que asignará. El proponente identificará

específicamente a las personas empleadas actualmente por el proponente que desempeñarán funciones. Esto incluye el personal del proponente y el personal de los subcontratistas que se utilizarán (de aplicar). El proponente debe demostrar que su personal cumple con los requisitos que aquí se enumeran, y que tiene la experiencia y el conocimiento necesarios para implementar y realizar con éxito las tareas y los servicios.

#### H. Pagos al Proponente

Es responsabilidad del proponente seleccionado proporcionar todos los servicios, según se establece en el alcance de los servicios detallados en esta Solicitud de Propuestas y en el eventual contrato.

El proponente deberá presentar una factura al Departamento. Dicha factura debe ser presentada de forma detallada, en la cual se incluya el caso o asunto atendido, horas dedicadas, fecha en que se brindaron los servicios y una descripción específica de las tareas o trabajos realizados con todos los documentos de respaldo requeridos, incluyendo, pero sin limitarse a:

1. Un informe detallado de estadística que le sea requerido para poder cumplir con agencias reguladoras y otros fines, incluyendo, pero sin limitarse a tiempo del servicio brindado, fecha, hora, Administración en la que se brindó el servicio (puede ser el "IP Address" de la computadora o estación), entre otros.
2. En los servicios presenciales, el proponente entregará una hoja de asistencia reflejando todos los detalles provistos por el cliente sobre el servicio para ser firmada tanto por la persona contacto informado por el Departamento o sus Administraciones en su solicitud, como por el intérprete

de lenguaje de señas que prestó el servicio. Esta hoja firmada acompañará la factura al Departamento como evidencia de que el servicio fue prestado.

3. Cualquier otro documento adicional requerido para el cumplimiento del servicio.

Los pagos estarán sujetos a la retención de los impuestos locales de Puerto Rico a tenor con las leyes, reglamentos y cartas circulares establecidas por el Departamento de Hacienda de Puerto Rico.

Todas las Facturas de Servicios Profesionales presentadas al Departamento deben contener la siguiente cláusula federal:

*Certificamos bajo pena de nulidad que ningún servidor público (del Gobierno de Puerto Rico o indicar el nombre de la agencia que emite la orden de compra) derivará u obtendrá ningún beneficio o ganancia de ningún tipo de la relación contractual que es la base de esta factura. Si tal beneficio o ganancia existe, se ha obtenido la exención requerida antes de celebrar el Acuerdo. La única contraprestación que se debe recibir a cambio de la entrega de bienes o por los servicios prestados es el precio acordado que se ha negociado con un representante autorizado de la (agencia que emite la orden de compra). El importe total que se muestra en esta factura es verdadero y correcto. Los servicios se han prestado y no se ha recibido ningún pago al respecto.*

## **V. CRITERIOS DE EVALUACIÓN Y METODOLOGÍA**

Cada propuesta que cumpla con todos los requisitos de presentación se evaluará de forma independiente y se le asignará una puntuación para cada criterio de evaluación hasta el máximo de puntos permitidos. Los puntos pueden ponderarse por su importancia de acuerdo con las necesidades del Departamento. El proponente debe presentar los documentos de apoyo indicativos de que cumple con los criterios de esta Solicitud de Propuesta. La oferta más baja en precio recibirá los puntos máximos por el criterio de precio; los puntos del criterio de precio para los otros proponentes serán proporcionales del precio ofrecido contra el precio más bajo.



<b>Categoría</b>	<b>Puntos</b>
Metodología y Plan de Trabajo	25
Calificaciones y experiencia del Proponente y personal asignado	30
Presupuesto – Costos Honorarios profesionales	20
Referencias	25
Acuerdo para cumplir con todos los documentos requeridos (Anejo A, B, C, D, E, F, G, H, I)	PASAR O FALLAR
<b>Total</b>	<b>100</b>

**Pasar o Fallar:** Estos elementos no se califican y representan los requisitos que los proponentes deben demostrar y/o cumplir para ser considerados para evaluación.

El proponente seleccionado proporcionará los servicios establecidos por contrato a tenor con las especificaciones y los requisitos técnicos según lo dispuesto en esta Solicitud de Propuestas.

Requisitos obligatorios (pasar o fallar):

- Un proponente debe ser capaz de satisfacer todos estos requisitos para ser considerado un proponente con las destrezas requeridas.
- Las propuestas que pasen la revisión de requisitos obligatorios serán revisadas por el comité de evaluación y calificadas de acuerdo con los criterios de evaluación descritos en esta sección.

El Comité de Evaluación del Departamento revisará las propuestas y seleccionará la propuesta que represente el mejor valor y se reserva el derecho de adjudicar el contrato a un proponente que no sea el oferente de menor precio. Se seleccionará al proveedor con la puntuación más alta con una puntuación de 80 puntos o más y se le requerirá que se someta a un proceso de negociación, según los criterios que

identifique el Departamento. Las propuestas cuya puntuación sea de 79.99 puntos o menos serán denegadas de plano.

De contar con dos (2) o más proveedores que obtengan la misma puntuación en la evaluación se tomarán en consideración otros criterios para poder seleccionar a un solo proveedor. De no lograrse perfeccionar la contratación con el proveedor seleccionado, corresponderá iniciar los procesos con el siguiente proveedor en turno de aprobación con la mayor puntuación que hubiese cumplido con todos los requisitos. Si el Departamento decide que presentaciones orales de propuestas calificadas ayudarían al proceso de selección, el Departamento notificará a todos los proponentes invitados a hacer estas presentaciones.

Todos los proponentes serán notificados de la selección del Comité de Evaluación del Departamento tan pronto como sea posible. Todo el contenido de la propuesta seleccionada, junto con este RFP, así como cualquier pregunta y respuesta formal proporcionada durante el proceso de propuesta, puede incorporarse en el contrato final a la discreción del Departamento.

#### A. Normas Generales

El Departamento se reserva el derecho de descalificar una propuesta si los requisitos se modifican o no cumple con cada uno de los requisitos.

Los proponentes deben seguir el esquema definido como parte de este documento. Si el formato proporcionado por el proponente, cuando se presenten las propuestas, no sigue la estructura de propuesta solicitada en este documento, el Departamento podrá descalificar al proponente del proceso de evaluación.

Se espera que los proponentes examinen todos los documentos y requisitos explícitos e implícitos en su totalidad y que respondan a ellos de manera completa

y precisa. El incumplimiento con cualquier condición de este RFP puede hacer que la propuesta no sea recomendada.

El proceso de solicitud de propuesta es solo para beneficio del Departamento y está destinado a proporcionar al Departamento la información necesaria para respaldar la evaluación y selección de los elementos requeridos. Todas las decisiones con respecto al nivel de cumplimiento, evaluación, términos y condiciones de una propuesta en particular se tomarán únicamente para favorecer al Departamento.

Cada proponente será responsable de todos los costos asociados con la preparación y entrega de la propuesta y, en ninguna circunstancia, tendrá derecho a cobrar los cargos de preparación o entrega de la propuesta, incluso en la situación en que la solicitud de propuestas sea cancelada.

#### B. Proceso de Evaluación de las Propuestas

Las personas, empresas y/o organizaciones interesadas en presentar propuestas deben examinar este documento a fondo y familiarizarse con las leyes, regulaciones y estándares profesionales de atención federales y estatales, así como aquellas requeridas por el Departamento, aplicables que rigen la contratación de los servicios profesionales.

#### C. Evaluación de las Propuestas

Las propuestas que cumplan con todos los requisitos serán evaluadas por un Comité de Evaluación designado de acuerdo con los requisitos y la puntuación mencionados en las secciones anteriores. Las propuestas que no cumplan con los requisitos obligatorios no serán revisadas ni calificadas. Cualquier intento de contactar o influir en el proceso de selección resultará en la descalificación.

Para ser evaluadas, las propuestas deben: a) ser recibidas no más tardar de la fecha y hora de vencimiento; (b) seguir el formato y estilo presentado en esta guía de propuesta; (c) presentar el desglose de costo de los honorarios profesionales utilizando la hoja de Presupuesto y Costos, Anejo E; (d) incluir los documentos de cumplimiento requeridos en este RFP y sus anejos.

#### D. Negociación Directa

El Departamento podrá seleccionar a uno o más proponentes para ser invitados a una o más reuniones para iniciar las negociaciones. El propósito de dicha reunión será aclarar cualquier duda en cuanto a la propuesta presentada y confirmar que los proponentes entienden los términos del posible contrato para garantizar el cumplimiento de las especificaciones. Ninguna declaración hecha o acción tomada por el Departamento durante estas discusiones o negociaciones se entenderá como que vincula al Departamento de ninguna manera.

Después de cada entrevista o reunión con un proponente, el Comité de Evaluación podrá requerir que el proponente presente una confirmación por escrito de cualquier aclaración de la propuesta discutida en la reunión. El Departamento mantendrá confidenciales todas esas discusiones y negociaciones. Antes de la adjudicación del RFP, la información relacionada con una propuesta, o su evaluación, no se discutirá con nadie más que el proponente que la presentó y el personal involucrado en el proceso de evaluación y selección.

#### E. No Obligación de Contratar

Este documento no obliga al Gobierno de Puerto Rico ni al Departamento a ejecutar el contrato.

F. Aceptación Total de Condiciones

Al enviar una propuesta en respuesta a la publicación de esta solicitud, los proponentes acuerdan seguir y cumplir con todos los procedimientos, términos, condiciones e instrucciones establecidos en este documento.

G. Notificación a los Proponentes

La adjudicación de la propuesta ganadora se realizará sobre la base del "mejor valor" a partir de las propuestas que cumplan con todos los requisitos. El Departamento se reserva la prerrogativa de adjudicar el contrato a un oferente que no sea el de menor precio. El proponente exitoso, así como los no seleccionados, serán notificados por correo electrónico, correo certificado o ambas.

H. Notificación sobre Derecho Apelativo y Revisión Judicial

Usted tiene derecho a solicitar una Vista de Apelación ante la Junta Adjudicativa del Departamento de la Familia de conformidad al Reglamento #7757 para Establecer los Procedimientos de Adjudicación de Controversias ante la Junta Adjudicativa del Departamento de la Familia. Deberá radicar su apelación por escrito ante la Junta, enviándola por correo postal al P.O. Box 11398, San Juan P.R. 00910-1398 ó entregándola personalmente en las Oficinas Locales, Regionales o Administraciones a Nivel Central del Departamento de la Familia. También podrá radicar su solicitud ante la Junta, mediante correo electrónico a [juntaadjudicativa@familia.pr.gov](mailto:juntaadjudicativa@familia.pr.gov) o fax. Su apelación deberá contener su nombre, dirección postal, número de teléfono, número de fax de todas las partes, hechos constitutivos de su reclamo o situación que genera la apelación, referencia a las disposiciones legales o reglamentarias aplicables, si las conoce, remedio que

solicita, copia de la notificación o documento que haya dado lugar a la controversia y del sobre con el matasello del correo en el cual se le envió la misma, firma del apelante o de su representante autorizado en caso de que sea incapacitado o no sepa leer ni escribir. Su apelación deberá ser radicada dentro del término de quince (15) días a partir del envío de la notificación, cuando se envíe por correo regular o cuando se envíe por correo con acuse de recibo o se entregue personalmente.

Para más detalles sobre el proceso, puede consultar el Reglamento #7757 para Establecer los Procedimientos de Adjudicación de Controversias ante la Junta Adjudicativa del Departamento de la Familia. **La mera radicación de una solicitud de apelación no tendrá el efecto de paralizar la adjudicación de la solicitud de propuesta impugnada.**

**Revisión judicial.** El proponente adversamente afectado por la decisión final de la Agencia sobre la reconsideración podrá presentar una petición de revisión judicial de conformidad con la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme,” Ley Núm. 38 del 30 de junio de 2017, según enmendada, ante el Tribunal de Apelaciones, dentro de un plazo de treinta (30) días a partir del archivo en autos de la notificación de la copia de la notificación de la orden o resolución final de la Agencia o a partir de la fecha aplicable de las dispuestas en la Sección 3.15 de “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme,” Ley Núm. 38 del 30 de junio de 2017, según enmendada, cuando el término para solicitar la revisión judicial haya sido interrumpido mediante la presentación oportuna de una solicitud de reconsideración. La parte notificará la presentación de la solicitud de revisión a la Agencia y a todas las partes dentro del término para solicitar dicha revisión. La

notificación podrá hacerse por correo. Disponiéndose, que si la fecha de archivo en autos de copia de la notificación de la orden o resolución final de la agencia o del organismo administrativo apelativo correspondiente es distinta a la del depósito en el correo de dicha notificación, el término se calculará a partir de la fecha del depósito en el correo. **La mera presentación de una solicitud de revisión no tendrá el efecto de paralizar la determinación impugnada, a menos que el Tribunal así lo determine.**

## VI. REQUISITOS ADMINISTRATIVOS UNIFORMES

Para cualquier contrato que resulte de esta solicitud de propuesta, se requiere el cumplimiento de los requisitos administrativos uniformes, principios de costos y requisitos de auditoría para adjudicaciones federales en 2 CFR Parte 200.

## VII. ESTRUCTURA DE LA PROPUESTA

### A. Formato

La propuesta deberá seguir las siguientes instrucciones para la redacción de la propuesta:

1. La propuesta debe escribirse en computadora, en papel tamaño carta (8.5" x 11").
2. Las propuestas preparadas en procesadores de palabras deben ser escritas en:
  - a. Tamaño de la letra 12.
  - b. Tipo de letra (*font*) Times New Roman, Arial o similar.
3. La propuesta deberá cumplir con todas las partes incluidas en esta convocatoria.

4. Todas las secciones deben estar tituladas.
5. Los anejos deben ser incluidos en el lugar y de la forma que establece el formulario de solicitud. Tenga especial cuidado de incluir todos los anejos. Evite incluir anejos que no hayan sido expresamente solicitados, como por ejemplo cartas de recomendación, copias de reconocimientos, formularios de estudio de necesidades, fotos, entre otros.
6. Toda propuesta presentada debe ser un trabajo original de la entidad que la somete. En la eventualidad que se descubra un plagio, el Departamento tiene derecho a remover la solicitud o propuesta y no ser considerada para evaluación e impedir la participación del proponente en futuras convocatorias.
7. No se aceptarán propuestas luego de la fecha y hora establecida. Tampoco se aceptarán enmiendas a la propuesta una vez radicada, a menos que sea solicitado por el Departamento.

B. Hoja de Identificación de la Propuesta

La hoja de identificación de la propuesta deberá ser cumplimentada en todas sus partes y firmada por el funcionario u oficial designado.

C. Carta de Presentación (Introducción)

La carta de presentación debe incluir una certificación de que la información presentada y las declaraciones y respuestas de calificaciones son verdaderas y precisas, y que el profesional que firma la carta de presentación está autorizado a presentar las declaraciones y respuestas de calificaciones en nombre de los proponentes.

La carta deberá incluir:



1. Nombre del profesional con licencia, tipo de empresa (es decir, empresa unipersonal, corporación profesional, sociedad de responsabilidad limitada, sociedad de responsabilidad limitada, etc.).
2. Fecha, lugar de constitución u organización y número de registro en el Registro de Corporaciones del Departamento de Estado de Puerto Rico (si corresponde).
3. Direcciones físicas y postales, y números telefónicos del proponente.
4. Una breve reseña del proponente.
5. Una breve declaración de la comprensión del proponente del alcance de los servicios profesionales para el proyecto.
6. Nombre, cargo, número de teléfono y correo electrónico de un agente autorizado (o agentes, en caso de múltiples agentes autorizados), e indicar quién será el contacto principal del proponente con el Departamento. Indicará, asimismo, los nombres de todos los directivos de la sociedad. El agente autorizado, si lo hubiera, será igualmente un profesional licenciado (de ser aplicable una licencia profesional), capaz de proporcionar todas las credenciales necesarias.
7. El Proponente debe incluir las siguientes certificaciones firmadas:
  - a. Certificado RUP "Registro Único de Proveedores de Servicios Profesionales" (Ver Anejo B);
  - b. Declaraciones Juradas (Ver Anejos C1-C3);
  - c. Declaración jurada de denegación limitada de participación/ suspensión o inhabilitación, problemas legales y conflictos (consulte el Anejo D);

- d. Declaración jurada no-colusoria (véase el Anejo F);
- e. Requisitos de seguro (véase el Anejo G);
- f. Estados Financieros Revisados o Auditados por un Contador Público Autorizado de los últimos tres años contributivos (Ver Anejo H).
- g. Cualquier otra información que el proponente considere apropiada.
- h. La firma de un agente autorizado que está autorizado a actuar en nombre del proponente que presenta la propuesta. El representante del proponente firmará todos los documentos (Anejo A).

D. Descripción de la Organización

El proponente proporcionará información sobre su empresa u organización para que el Departamento pueda evaluar la capacidad del Proponente para proporcionar los servicios solicitados. A su discreción, el Departamento podrá exigir al proponente que proporcione información adicional y aclare cualquier información.

E. Estructura Organizacional de la Empresa/Organización

F. Resumen de la Propuesta

G. Descripción de los servicios a ofrecerse y de las necesidades que cubrirán los mismos

H. Metodología para el ofrecimiento de los servicios

I. Descripción Detallada de la Propuesta

Incluir una descripción detallada de la comprensión general del proponente de los requisitos, metas y expectativas del Departamento para lograr la ejecución del alcance de este proyecto. Describir el enfoque del proponente para ejecutar los servicios de conformidad con la solicitud de propuestas, para implementar

procedimientos de control de y garantía de calidad y las personas responsables de estas, así como identificar áreas de mejoras y desafíos.

- J. Descripción del personal a ser reclutado para los servicios de interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL) y el Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR).
- K. Experiencias
  - 1. Proveer una descripción detallada de servicios o proyectos similares llevados a cabo por el proponente, que involucren la interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL) y el Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR).
  - 2. Las referencias deberán incluir lo siguiente:
    - a. Nombre del cliente
    - b. Dirección física
    - c. Nombre del contacto y posición en la compañía
    - d. Número de teléfono
    - e. Correo electrónico
    - f. Fecha de los servicios
    - g. Descripción del trabajo realizado/a realizar
    - h. Monto del contrato
    - i. Duración de los servicios
  - 3. Proveer una lista de un mínimo de cinco (5) proyectos recientes similares y descripción que demuestren experiencia de la empresa/ individuo en este tipo de servicios en los pasados cuatro (4) años.

L. Presupuesto (Detallado)

1. Narrativo del Presupuesto

La empresa u organización deberá detallar el costo por brindar los servicios VRI y presenciales de interpretación en Lenguaje de Señas Americano (ASL) y el Lenguaje de Señas Puertorriqueño (LSPR).

Todos los costos incluirán los gastos generales del proponente. El Departamento no reembolsará gastos relacionados con materiales de oficina, escáneres, sellos postales, mensajeros, transmisiones de fax, llamadas telefónicas o gastos similares. Incluir esta información en la Hoja de Presupuesto y Costos, Anejo E.

2. Evidencia de Estados Financieros

Los proponentes deben presentar un estado financiero revisado o auditado de los tres (3) años contributivos anteriores, incluidos los de pérdidas y ganancias, estado de situación y balances.

Los proponentes deben demostrar la capacidad financiera de la empresa para cubrir el costo de los gastos de la empresa en función de un ciclo de facturación de 30 y 60 días.

3. Evidencia de registro en el Registro Único de Profesionales (RUP) de la ASG

M. Proyecciones de cantidad de referidos de personas sordas

El proponente deberá incluir una proyección preliminar de cantidad de referidos de personas sordas que entiende podrán ser atendidos de manera mensual para noventa y ocho oficinas (98) de lunes a viernes y para diez (10) oficinas (24/7) basado en experiencias similares.

## N. Cumplimiento con Informes

El proponente seleccionado deberá presentar un informe de acuerdo con los criterios solicitados por el Departamento sobre las personas sordas atendidas, no más tarde de diez (10) días posteriores al cierre de cada mes. Este informe deberá incluir, como mínimo, los siguientes criterios:

- a. Localización de las personas sordas atendidas.
- b. El total de personas sordas atendidas.
- c. Tipo de interprete solicitado.
- d. Data estadística sin limitarse a tiempo del servicio brindado, fecha, hora, Administración en la que se brindó el servicio (puede ser el "IP Address" de la computadora o estación), entre otros.
- e. Los casos donde el sordo elija que su intérprete sea un familiar. A su vez, deberá presentar un Informe Anual una vez llegue a su culminación el contrato que incluirá un resumen de todas las personas sordas atendidas durante la vigencia del contrato con los criterios establecidos para los informes.

## O. Anejos

### 1. Licencias y Certificaciones

El proponente deberá incluir todas las licencias o certificaciones requeridas en el alcance de esta solicitud de propuesta por recurso y rol.

### 2. Documentos de Apoyo

El proponente podrá incluir cualquier documento de apoyo que entienda pertinente.

- P. Compromiso de cumplir con todos los requisitos aplicables federales y estatales (locales)

Los proponentes deberán exponer en qué se basa su compromiso y plan para garantizar el cumplimiento con todas las leyes, regulaciones y políticas federales y estatales aplicables, y el cumplimiento con los Otros Anejos Referenciales enumerados en la Sección 10.

### **VIII. ESTIMADO DE COSTOS Y PRESUPUESTO**

El proponente deberá presentar un estimado de costos teniendo en cuenta, entre otras, las consideraciones siguientes:

- A. Estimado de costos basados en los estándares de medición identificados por el proponente y proyección de la cantidad de personas sordas a ser atendidas.
- B. Tarifas de recursos de apoyo por rol, incluyendo subcontratistas.
- C. Narrativo que incluya supuestos y aclaraciones.
- D. Alcance de supuestos y aclaraciones.

### **IX. PARTICIPACIÓN LOCAL; EMPRESAS PROPIEDAD DE MINORÍAS Y MUJERES**

El Departamento solicita a los proponentes hacer sus mayores esfuerzos para contratar subcontratistas locales, profesionales y proveedores de servicios relevantes con sede en Puerto Rico como miembros del equipo e individuos clave en la mayor medida posible.

El Departamento reconoce su obligación de promover oportunidades para la participación máxima posible de empresas comerciales certificadas que sean propiedad de mujeres y minorías (MBE/ WBE), y el empleo de miembros de grupos minoritarios y mujeres en el desempeño de todos los contratos financiados por

programas federales. El Departamento se compromete a garantizar que se aliente a las empresas certificadas MBE/ WBE a presentar propuestas en respuesta a esta solicitud de servicios.

## **X. ANEJOS**

A continuación, se presentan los anejos de esta Guía.

## ANEJO A - Hoja de Identificación de la Propuesta

Fecha de recibo: \_\_\_\_\_  
Núm. de Propuesta: \_\_\_\_\_

### HOJA DE IDENTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

Título o Nombre de Propuesta: \_\_\_\_\_

Nombre de la Agencia Solicitante: \_\_\_\_\_

Tipo de organización (marcar con una x):  privada sin fines de lucro  con fines de lucro

Núm. de Incorporación: \_\_\_\_\_ Núm. de Seguro Social Patronal: \_\_\_\_\_

Dirección Postal de la Corporación Solicitante:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Nombre del Director del Proyecto: \_\_\_\_\_ Teléfono: \_\_\_\_\_

Correo Electrónico: \_\_\_\_\_ Fax: \_\_\_\_\_

Tipo de Propuesta: Nueva:  Renovación:  ( ) \_\_\_\_\_  
2da. 3ra. 4ta. Otra

Breve Descripción de los Servicios:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Cantidad de Personas para beneficiarse: \_\_\_\_\_

Costo del Proyecto: \_\_\_\_\_

Fondos Solicitados: \_\_\_\_\_

Vigencia de la Propuesta:

Desde \_\_\_\_\_ Hasta \_\_\_\_\_  
Día/Mes/Año Día/Mes/Año

\_\_\_\_\_



Pagos solicitados bajo esta subvención no duplicarán los gastos y servicios de otras fuentes de financiamiento, si alguna.

Certifico que la información sometida en esta solicitud es correcta.

Fecha: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre y firma del Presidente

\_\_\_\_\_  
Junta de Directores  
Director del Proyecto

**ANEJO B - Certificación del Registro Único de Proveedores de Servicios Profesionales  
(RUP)**

Deberá ser proporcionado por el proponente.

**ANEJO C.1 - Declaración Jurada Compañía de Responsabilidad Limitada**

**ANEJO COMPAÑÍA DE RESPONSABILIDAD LIMITADA  
DECLARACIÓN JURADA**

Yo, \_\_\_\_\_ (nombre de pila, incluyendo dos apellidos), mayor de edad, \_\_\_\_\_ (estado civil), \_\_\_\_\_ (profesión), \_\_\_\_\_ (puesto que ocupa en la LLC) de la Compañía de Responsabilidad Limitada \_\_\_\_\_ (nombre de la LLC, según certificado de organización), y vecino de \_\_\_\_\_, Puerto Rico, bajo el más formal juramento DECLARO:

1. Mis circunstancias personales son las antes mencionadas.
2. Mi domicilio y residencia están sitos en la \_\_\_\_\_.
3. Ocupo el cargo de \_\_\_\_\_ de la Compañía de Responsabilidad Limitada \_\_\_\_\_.
4. La dirección física de la compañía es \_\_\_\_\_ y la dirección postal es \_\_\_\_\_.
5. La Ley Núm. 2 de 2018, conocida como Código Anti Corrupción para el Nuevo Puerto Rico, establece una prohibición de contratar con el Gobierno de Puerto Rico, a toda persona natural o jurídica que haya sido convicta por: infracción a los Artículos 4.2, 4.3 o 5.7 de la Ley Núm. 1-2012, conocida como "Ley Orgánica de la Oficina de Ética Gubernamental", por infracción a alguno de los delitos graves contra el ejercicio del cargo público o contra los fondos públicos de los contenidos en los Artículos 250 al 266 de la Ley Núm.146-2012, según enmendada, conocida como "Código Penal de Puerto Rico", por cualquiera de los delitos tipificados en la Ley Núm. 2-2018 o por cualquier otro delito grave que involucre el mal uso de los fondos o propiedad pública, incluyendo pero sin limitarse a los siguientes delitos:
  - a. apropiación ilegal agravada, en todas sus modalidades;
  - b. extorsión,
  - c. sabotaje de servicios públicos esenciales;
  - d. falsificación de documentos;
  - e. fraude;
  - f. fraude por medio informático;
  - g. fraude en las construcciones;
  - h. uso, posesión o traspaso fraudulento de tarjetas con bandas electrónicas;
  - i. enriquecimiento ilícito;
  - j. enriquecimiento ilícito de funcionario público;
  - k. enriquecimiento injustificado;

- l. aprovechamiento ilícito de trabajos o servicios públicos;
- m. intervención indebida en las operaciones gubernamentales;
- n. negociación incompatible con el ejercicio de cargo público;
- o. alteración o mutilación de propiedad;
- p. certificaciones falsas;
- q. soborno;
- r. oferta de soborno;
- s. influencia indebida;
- t. malversación de fondos públicos;
- u. lavado de dinero;
- v. daño agravado;
- w. retención de propiedad;
- x. alteración o mutilación de propiedad;
- y. archivo de documentos o datos falsos;
- z. posesión y uso ilegal de información, recibos, y comprobante de pago de contribuciones;
- aa. Compra y venta ilegal de bienes en pago de contribuciones;
- bb. Presentación de escritos falsos;
- cc. Posesión ilegal de recibo de contribuciones;
- dd. Falsificación de asientos en registros;
- ee. Falsificación de sellos;
- ff. . falsedad ideológica;
- gg. falsificación de licencia, certificado y otra documentación;
- hh. Falsificación en el ejercicio de profesiones u ocupaciones;
- ii. posesión y traspaso de documentos falsos;
- jj. posesión de instrumentos para falsificación;
- kk. preparación de escritos falsos;
- ll. omisión en el cumplimiento del deber;
- mm. venta ilegal de bienes;
- nn. incumplimiento del deber;
- oo. negligencia en el cumplimiento del deber;
- pp. usurpación de cargo público;
- qq. impedir la inspección de libros y documentos.

6. A los efectos de cumplir con lo antes dispuesto, CERTIFICO que yo, ni en mi capacidad personal ni en calidad de \_\_\_\_\_ de la compañía \_\_\_\_\_, así como tampoco la compañía hemos sido acusados, convictos, o nos hemos declarado culpables de ninguno de los delitos antes enumerados, en Puerto Rico, los Estados Unidos de América ni ningún otro País, bajo ningún procedimiento legislativo, judicial o administrativo. Tampoco estamos bajo investigación administrativa, judicial o legislativa por algún delito mencionado en la presente declaración.

7. Juro y suscribo la presente declaración jurada sin el ánimo de defraudar, sino con el propósito de que las autoridades pertinentes tomen conocimiento de los hechos antes consignados.
8. Hago la presente declaración jurada para los fines legales correspondientes.
9. Lo que he declarado es la verdad y nada más que la verdad.
10. Presto esta declaración libre y voluntariamente.

PARA QUE ASÍ CONSTE, firmo la presente en la ciudad de \_\_\_\_\_, Puerto Rico, hoy, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nombre

AFFIDAVIT NÚM. \_\_\_\_\_

Jurado y suscrito ante mí, por \_\_\_\_\_ de las circunstancias antes indicadas y a quien conozco personalmente o a quien por no conocer doy fe de haber identificado mediante \_\_\_\_\_.

En \_\_\_\_\_, Puerto Rico, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Notario Público

## ANEJO C.2 - Declaración Jurada Corporaciones

### ANEJO CORPORACIONES

#### DECLARACIÓN JURADA

Yo, \_\_\_\_\_ (nombre de pila, incluyendo dos apellidos), mayor de edad, \_\_\_\_\_ (estado civil), \_\_\_\_\_ (profesión), \_\_\_\_\_ (puesto que ocupa en la corporación) de la corporación \_\_\_\_\_ (nombre de la corporación, según certificado de incorporación), y vecino de \_\_\_\_\_, Puerto Rico, bajo el más formal juramento DECLARO:

1. Mis circunstancias personales son las antes mencionadas.
2. Mi domicilio y residencia están situados en la \_\_\_\_\_.
3. Ocupo el cargo de \_\_\_\_\_ de la corporación \_\_\_\_\_.
4. La dirección física de la corporación es \_\_\_\_\_ y la dirección postal es \_\_\_\_\_.
5. La Ley Núm. 2 de 2018, conocida como Código Anti Corrupción para el Nuevo Puerto Rico, establece una prohibición de contratar con el Gobierno de Puerto Rico, a toda persona natural o jurídica que haya sido convicta por: infracción a los Artículos 4.2, 4.3 o 5.7 de la Ley Núm. 1-2012, conocida como "Ley Orgánica de la Oficina de Ética Gubernamental", por infracción a alguno de los delitos graves contra el ejercicio del cargo público o contra los fondos públicos de los contenidos en los Artículos 250 al 266 de la Ley Núm. 146-2012, según enmendada, conocida como "Código Penal de Puerto Rico", por cualquiera de los delitos tipificados en la Ley Núm. 2-2018 o por cualquier otro delito grave que involucre el mal uso de los fondos o propiedad pública, incluyendo pero sin limitarse a los siguientes delitos:
  - a. apropiación ilegal agravada, en todas sus modalidades;
  - b. extorsión,
  - c. sabotaje de servicios públicos esenciales;
  - d. falsificación de documentos;
  - e. fraude;
  - f. fraude por medio informático;
  - g. fraude en las construcciones;
  - h. uso, posesión o traspaso fraudulento de tarjetas con bandas electrónicas;
  - i. enriquecimiento ilícito;
  - j. enriquecimiento ilícito de funcionario público;
  - k. enriquecimiento injustificado;
  - l. aprovechamiento ilícito de trabajos o servicios públicos;

- m. intervención indebida en las operaciones gubernamentales;
- n. negociación incompatible con el ejercicio de cargo público;
- o. alteración o mutilación de propiedad;
- p. certificaciones falsas;
- q. soborno;
- r. oferta de soborno;
- s. influencia indebida;
- t. malversación de fondos públicos;
- u. lavado de dinero;
- v. daño agravado;
- w. retención de propiedad;
- x. alteración o mutilación de propiedad;
- y. archivo de documentos o datos falsos;
- z. posesión y uso ilegal de información, recibos, y comprobante de pago de contribuciones;
- aa. compra y venta ilegal de bienes en pago de contribuciones;
- bb. presentación de escritos falsos;
- cc. posesión ilegal de recibo de contribuciones;
- dd. falsificación de asientos en registros;
- ee. Falsificación de sellos;
- ff. falsedad ideológica;
- gg. falsificación de licencia, certificado y otra documentación;
- hh. falsificación en el ejercicio de profesiones u ocupaciones;
- ii. posesión y traspaso de documentos falsos;
- jj. posesión de instrumentos para falsificación;
- kk. preparación de escritos falsos;
- ll. omisión en el cumplimiento del deber;
- mm. Venta ilegal de bienes;
- nn. incumplimiento del deber;
- oo. negligencia en el cumplimiento del deber;
- pp. usurpación de cargo público;
- qq. impedir la inspección de libros y documentos.

6. A los efectos de cumplir con lo antes dispuesto, CERTIFICO que yo, ni en mi capacidad personal ni en calidad de \_\_\_\_\_ de la corporación \_\_\_\_\_, así como tampoco la corporación hemos sido acusados, convictos, o nos hemos declarado culpables de ninguno de los delitos antes enumerados, en Puerto Rico, los Estados Unidos de América ni ningún otro País, bajo ningún procedimiento legislativo, judicial o administrativo. Tampoco estamos bajo investigación administrativa, judicial o legislativa por algún delito mencionado en la presente declaración.
7. Juro y suscribo la presente declaración jurada sin el ánimo de defraudar, sino con el propósito de que las autoridades pertinentes tomen conocimiento de los hechos antes consignados.

8. Hago la presente declaración jurada para los fines legales correspondientes.
9. Lo que he declarado es la verdad y nada más que la verdad.
10. Presto esta declaración libre y voluntariamente.

PARA QUE ASÍ CONSTE, firmo la presente en la ciudad de \_\_\_\_\_, Puerto Rico, hoy, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nombre

AFFIDAVIT NÚM. \_\_\_\_\_

Jurado y suscrito ante mí, por \_\_\_\_\_ de las circunstancias antes indicadas y a quien conozco personalmente o a quien por no conocer doy fe de haber identificado mediante \_\_\_\_\_.

En \_\_\_\_\_, Puerto Rico, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Notario Público



## ANEJO C.3 - Declaración Jurada Sociedades

### ANEJO SOCIEDADES

#### DECLARACIÓN JURADA

Yo, \_\_\_\_\_ (nombre de pila, incluyendo dos apellidos), mayor de edad, \_\_\_\_\_ (estado civil), \_\_\_\_\_ (profesión), \_\_\_\_\_ (puesto que ocupa en la sociedad) de la sociedad \_\_\_\_\_ (nombre de la sociedad, según documento constitución de sociedad), y vecino de \_\_\_\_\_, Puerto Rico, bajo el más formal juramento DECLARO:

1. Mis circunstancias personales son las antes mencionadas.
2. Mi domicilio y residencia están sitios en la \_\_\_\_\_.
3. Ocupo el cargo de \_\_\_\_\_ de la sociedad \_\_\_\_\_.
4. La dirección física de la sociedad es \_\_\_\_\_ y la dirección postal es \_\_\_\_\_.
5. La Ley Núm. 2 de 2018, conocida como Código Anti Corrupción para el Nuevo Puerto Rico, establece una prohibición de contratar con el Gobierno de Puerto Rico, a toda persona natural o jurídica que haya sido convicta por: infracción a los Artículos 4.2, 4.3 o 5.7 de la Ley Núm. 1-2012, conocida como "Ley Orgánica de la Oficina de Ética Gubernamental", por infracción a alguno de los delitos graves contra el ejercicio del cargo público o contra los fondos públicos de los contenidos en los Artículos 250 al 266 de la Ley Núm. 146-2012, según enmendada, conocida como "Código Penal de Puerto Rico", por cualquiera de los delitos tipificados en la Ley Núm. 2-2018 o por cualquier otro delito grave que involucre el mal uso de los fondos o propiedad pública, incluyendo pero sin limitarse a los siguientes delitos:
  - a. apropiación ilegal agravada, en todas sus modalidades;
  - b. extorsión,
  - c. sabotaje de servicios públicos esenciales;
  - d. falsificación de documentos;
  - e. fraude;
  - f. fraude por medio informático;
  - g. fraude en las construcciones;
  - h. uso, posesión o traspaso fraudulento de tarjetas con bandas electrónicas;
  - i. enriquecimiento ilícito;
  - j. enriquecimiento ilícito de funcionario público;
  - k. enriquecimiento injustificado;
  - l. aprovechamiento ilícito de trabajos o servicios públicos;
  - m. intervención indebida en las operaciones gubernamentales;
  - n. negociación incompatible con el ejercicio de cargo público;

- o. alteración o mutilación de propiedad;
- p. certificaciones falsas;
- q. soborno;
- r. oferta de soborno;
- s. influencia indebida;
- t. malversación de fondos públicos;
- u. lavado de dinero;
- v. daño agravado;
- w. retención de propiedad;
- x. alteración o mutilación de propiedad;
- y. archivo de documentos o datos falsos;
- z. posesión y uso ilegal de información, recibos, y comprobante de pago de contribuciones;
- aa. compra y venta ilegal de bienes en pago de contribuciones;
- bb. Presentación de escritos falsos;
- cc. posesión ilegal de recibo de contribuciones;
- dd. falsificación de asientos en registros;
- ee. falsificación de sellos;
- ff. falsedad ideológica;
- gg. falsificación de licencia, certificado y otra documentación;
- hh. falsificación en el ejercicio de profesiones u ocupaciones;
- ii. posesión y traspaso de documentos falsos;
- jj. posesión de instrumentos para falsificación;
- kk. preparación de escritos falsos;
- ll. omisión en el cumplimiento del deber;
- mm. venta ilegal de bienes;
- nn. incumplimiento del deber;
- oo. negligencia en el cumplimiento del deber;
- pp. usurpación de cargo público;
- qq. impedir la inspección de libros y documentos.

6. A los efectos de cumplir con lo antes dispuesto, CERTIFICO que yo, ni en mi capacidad personal ni en calidad de \_\_\_\_\_ de la sociedad \_\_\_\_\_, así como tampoco la sociedad hemos sido acusados, convictos, o nos hemos declarado culpables de ninguno de los delitos antes enumerados, en Puerto Rico, los Estados Unidos de América ni ningún otro País, bajo ningún procedimiento legislativo, judicial o administrativo. Tampoco estamos bajo investigación administrativa, judicial o legislativa por algún delito mencionado en la presente declaración.
7. Juro y suscribo la presente declaración jurada sin el ánimo de defraudar, sino con el propósito de que las autoridades pertinentes tomen conocimiento de los hechos antes consignados.
8. Hago la presente declaración jurada para los fines legales correspondientes.

- 9. Lo que he declarado es la verdad y nada más que la verdad.
- 10. Prestó esta declaración libre y voluntariamente.

PARA QUE ASÍ CONSTE, firmo la presente en la ciudad de \_\_\_\_\_, Puerto Rico, hoy, \_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Nombre

AFFIDAVIT NÚM. \_\_\_\_\_

Jurado y suscrito ante mí, por \_\_\_\_\_ de las circunstancias antes indicadas y a quien conozco personalmente o a quien por no conocer doy fe de haber identificado mediante \_\_\_\_\_.

En \_\_\_\_\_, Puerto Rico, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_.

\_\_\_\_\_  
Notario Público

## **ANEJO D - Declaración Jurada de Denegación Limitada de Participación**

### **DECLARACIÓN JURADA DE DENEGACIÓN LIMITADA DE PARTICIPACIÓN (LDP)/SUSPENSIÓN O INHABILITACIÓN, ASUNTOS LEGALES Y CONFLICTOS**

Al firmar esta Certificación, el Proponente certifica a su leal saber y entender que la empresa, empresa o persona que presenta la propuesta:

- a. no ha sido LDP, suspendido, inhabilitado o impedido legalmente de participar en ninguna actividad de contratación pública con ningún gobierno federal, estatal o local. La firma de esta Certificación sin revelar toda la información pertinente sobre una inhabilitación o suspensión dará lugar al rechazo de la propuesta o la cancelación de un contrato. El Departamento de la Familia también puede ejercer cualquier otro recurso disponible por ley.
- b. no haber sido condenados en su contra dentro de un período de tres años anterior a esta propuesta o haber dictado una sentencia civil en su contra por comisión de fraude o delito penal en relación con la obtención, el intento de obtener o la realización de una transacción o contrato público (federal, gubernamental de Puerto Rico o local) en virtud de una transacción pública; violación de los estatutos antimonopolio federales o del Gobierno de Puerto Rico o comisión de malversación de fondos, robo, falsificación, soborno, falsificación o destrucción de registros, hacer declaraciones falsas o recibir propiedad robada;
- c. no están actualmente acusados o acusados penal o civilmente por una entidad gubernamental (Federal, Gobierno de Puerto Rico o local) de la comisión de cualquiera de los delitos enumerados en el párrafo (1) (b) de esta certificación; incluida la Ley de Relaciones Públicas No. 2 de enero de 2018, según enmendada.
- d. no han terminado dentro de un período de tres años anterior a esta solicitud/propuesta una o más transacciones públicas (federales, gubernamentales de Puerto Rico o locales) por causa o incumplimiento.
- e. tiene cualquier conflicto de intereses, ya sea directo o indirecto, sobre los servicios buscados en este documento de conformidad con las leyes y regulaciones federales o estatales.

La firma debe proporcionar una lista de cualquier otro contrato de consultoría actual o anterior que la firma tenga / haya tenido con el Departamento de la Familia o cualquier otra Entidad Gubernamental en Puerto Rico, o que tenga alguna relación directa o indirecta con las actividades del Gobierno de Puerto Rico.

En \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Nombre de la empresa

**Por:**

\_\_\_\_\_  
Nombre impreso del proponente y Firma

\_\_\_\_\_  
Posición

Declaración Jurada No. \_\_\_\_\_

Jurado y suscrito ante mí, por \_\_\_\_\_ de las circunstancias antes indicadas y a quien conozco personalmente o a quien por no conocer doy fe de haber identificado mediante \_\_\_\_\_.

En \_\_\_\_\_, Puerto Rico, a \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 20\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Notario Público

## **ANEJO E - Hoja de Presupuesto y Costos**

Deberá ser proporcionado por el proponente.

## ANEJO F - Declaración Jurada No Colusoria

### DECLARACIÓN JURADA NO COLUSORIA

\_\_\_\_\_, siendo primero debidamente juramentado, depone y dice:

Que él es (un socio o funcionario de la firma \_\_\_\_\_ etc.) la parte que hace la propuesta u oferta anterior, que dicha propuesta u oferta es genuina y no colusoria o falsa; que dicho licitador no se ha coludido, conspirado, confabulado o acordado, directa o indirectamente con ningún licitador o persona, presentar una oferta falsa o abstenerse de licitar y no ha buscado en ningún asunto directa o indirectamente mediante acuerdo o colusión o comunicación o conferencia, con ninguna persona, fijar el precio de oferta del declarante o de cualquier otro licitador, o para fijar cualquier elemento de gastos generales, ganancias o costos de dicho precio de licitación, o de cualquier otro licitador, o para asegurar cualquier ventaja contra el Departamento de \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
(Nombre de la empresa)

**Por:**

\_\_\_\_\_  
(Firma del proponente)

\_\_\_\_\_  
(Nombre impreso del proponente)

\_\_\_\_\_  
(Posición)

Declaración Jurada No: \_\_\_\_\_

Suscrito y juramentado ante mí en la ciudad de \_\_\_\_\_. A quien conozco personalmente o he identificado mediante \_\_\_\_\_.

\_\_\_\_\_  
Notario Público

## **ANEJO G - Requerimientos de Seguros**

### **REQUISITOS DE SEGURO**

Con la excepción de las pólizas de Responsabilidad Profesional y Compensación de Trabajadores/Responsabilidad del Empleador, se requerirá un Certificado de Seguro, que incluya el "Departamento de la Familia de Puerto Rico" como asegurado adicional en el momento de la adjudicación del contrato. El Proponente debe proporcionar un seguro contra accidentes y pérdidas para gestionar cualquier riesgo inherente a la finalización de los proyectos como se describe en 40 CFR 35.6590 (a) y (b). El Certificado de Seguro debe enumerar el tipo de cobertura de seguro y los límites aceptables para el Departamento de la Familia, que incluyen:

1. Cobertura de seguro de responsabilidad profesional de al menos \$1,000,000 por reclamo y \$2,000,000 en general.
2. Cobertura de responsabilidad civil general de \$1,000,000 de lesiones personales y publicitarias; \$2,000,000 de productos completaron operaciones, \$2,000,000 en total general, \$50,000 dañados a locales alquilados, \$5,000 gastos médicos.
3. Responsabilidad del automóvil de \$1,000,000 por accidente límite único combinado.
4. Exceso/Responsabilidad General de \$1,000,000 por ocurrencia y \$1,000,000 en total general.

El Proponente también debe proporcionar pruebas de que mantiene la cobertura de Compensación de Trabajadores, Responsabilidad del Empleador y Beneficios por Discapacidad de los límites legales.



**ANEJO H - Estados Financieros Revisados o Auditados**

ESTADOS FINANCIEROS REVISADOS O AUDITADOS

(PROPONENTE DEBERÁ PROVEERLO PARA LOS ÚLTIMOS TRES AÑOS  
CONTRIBUTIVOS ANTERIORES)

## **ANEJO I – Otros Anejos Referenciales**

Los siguientes documentos están incluidos como parte del documento de Solicitud de Propuestas.

I-1 PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS

I-2 SOLICITUD DE BÚSQUEDA DE ANTECEDENTES DE MALTRATO, MALTRATO INSTITUCIONAL, NEGLIGENCIA Y NEGLIGENCIA INSTITUCIONAL

Gobierno de Puerto Rico  
Departamento de la Familia



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS  
SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS**



JUNIO 2022

# PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS

## TABLA DE CONTENIDO

I.	INTRODUCCIÓN .....	1
II.	BASE LEGAL .....	3
III.	APLICABILIDAD .....	4
IV.	OBJETIVOS .....	4
V.	IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD .....	5
VI.	PAUTAS DE TRATO IGUALITARIO .....	7
VII.	USO DE LENGUAJE .....	8
VIII.	GARANTÍAS DE ACCESIBILIDAD EN IGUALDAD DE CONDICIONES A PERSONAS SORDAS .....	9
IX.	CONSIDERACIONES .....	9
X.	RECOMENDACIONES PARA COMUNICAR DE MANERA EFECTIVA .....	10
XI.	AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES PARA PERSONAS SORDAS .....	11
XII.	TÍTULO II, LEY ADA/SECCIÓN 504 .....	21
XIII.	IMPEDIMENTO FÍSICO .....	24
XIV.	RECOMENDACIONES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA CON PERSONAS SORDAS QUE PADECEN DE IMPEDIMENTO FÍSICO .....	24
XV.	CASOS EN QUE LA PERSONA SORDA TENGA IMPEDIMENTO DEL DESARROLLO INTELECTUAL .....	26
XVI.	CASOS EN QUE LA PERSONA SORDA TENGA CONDICIÓN PSICOLÓGICA .....	27
XVII.	INCUMPLIMIENTO .....	29

XVIII. CLÁUSULA DE SALVEDAD .....	29
XIX. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD .....	30
XX. ENMIENDA .....	30
XXI. VIGENCIA Y APROBACIÓN.....	30

## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría



Página 1 de 30

### I. INTRODUCCIÓN

La participación social de las personas sordas ha tenido un impulso significativo en estos últimos años, que se ha traducido en una mayor presencia y visibilidad en todos los aspectos de la vida social, económica y cultural. Para efectos de este Protocolo, una persona sorda es toda persona con un impedimento o impedimento sensorial, específicamente de tipo auditivo.

Hemos presenciado la transformación de una serie de estereotipos negativos que a lo largo de los siglos ha estigmatizado a este grupo social. La comunidad de personas sordas en Puerto Rico es un grupo muy heterogéneo, en el cual la sordera incide en la construcción de identidades sociales diferenciadas. Las personas sordas tienen una pérdida auditiva, en mayor o menor grado, desde sordera profunda a sordera leve o moderada (hipoacúsicos), y encuentran en su vida cotidiana barreras de comunicación. Más allá de la consideración de la sordera como a un impedimento sensorial, la sordera desemboca en una forma diferente de percibir y de vivir en el mundo, siendo el lenguaje de señas una de las principales respuestas que las personas sordas dan a su propia situación. Por medio del servicio de intérpretes, las personas sordas pueden acceder a la información de forma plena y adquirir nuevos conocimientos utilizando el lenguaje de señas como lenguaje principal.

Las personas que desconocen el lenguaje formal de señas utilizan el denominado lenguaje informal de señas o se apoyan en otros recursos comunicativos, como lo es el labio lectura e intentan aprovechar el residual de su capacidad auditiva a través de dispositivos

---

<sup>1</sup>La política pública del Departamento de la Familia prohíbe el discrimen de clase alguna, entre otros motivos, por género. Por lo tanto, para propósitos de este documento, todo término que se utilice al mencionar una persona o puesto se refiere a todo género.



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRS*

Página 2 de 30

electrónicos. Esto depende del perfil de cada persona sorda y por lo tanto, las adaptaciones técnicas y humanas para cada uno también varían. Sin embargo, no toda persona sorda conoce el lenguaje de señas formal o ASL o sabe leer los labios, por lo que pueden enfrentar situaciones en las cuales se les dificulte comunicarse y/o entender a quien se intenta comunicar.

Existen personas sordas que confrontan en su vida diaria numerosas barreras, algunas de ellas invisibles. Es por ello, que, en el Departamento de la Familia hemos determinado adoptar un protocolo centrado en las personas sordas que reciben nuestros servicios o con los cuales el Departamento debe interactuar para atender alguna situación. Mediante este Protocolo se pretende garantizar el respeto de sus derechos y fomentar su independencia y autonomía.

Presentamos este Protocolo para la Atención de las Personas Sordas o Con Condiciones Auditivas como una herramienta adicional, a fin de lograr la total inclusión de los miembros de esta comunidad que recibe servicios del Departamento de la Familia. Mediante el mismo, el Departamento de la Familia tomará las medidas para asegurar que las personas sordas o con cualquier otro impedimento de los sentidos o sistema motriz, tengan la misma oportunidad de beneficiarse de la totalidad de programas, servicios y actividades. Los procedimientos detallados a continuación están destinados a garantizar una comunicación eficaz con las personas sordas. Estos también se aplican, entre otros tipos de comunicación, a la entrega de información contenida en documentos importantes, como, por ejemplo, renunciaciones de derechos, formularios de consentimiento para tratamientos, beneficios financieros y otros. Todos los servicios de interpretación y ayudas auxiliares serán prestados sin costo a las personas que los necesiten.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRS*

Página 3 de 30

También se adopta un procedimiento de quejas por violaciones bajo el Título II de la Ley ADA, y se designa un coordinador de cumplimiento que prevenga la discriminación de individuos con impedimentos, a fin de que se beneficien de todos los servicios del Departamento de la Familia siguiendo los lineamientos o directrices del estatuto federal.

**II. BASE LEGAL**

- A. Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.
- B. Ley Núm. 171 de 30 de junio de 1968, según enmendada, *Ley Orgánica del Departamento de la Familia*.
- C. Plan de Reorganización Núm. 1 del Departamento de la Familia, aprobado el 28 de julio de 1995.
- D. Ley Pública Núm. 101-336, según enmendada, *Americans with Disabilities Act* (ADA), según enmendada.
- E. Ley Pública Núm. 93-112, según emendada, *Rehabilitation Act* de 1973 (Ley de Rehabilitación).
- F. Ley Núm. 22-2021, *Ley de la Oficina Enlace de la Comunidad Sorda con el Gobierno de Puerto Rico*.
- G. Ley Núm. 238 de 31 de agosto de 2004, *Ley de la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos*, según enmendada.
- H. Ley Núm. 121 de 1 de agosto de 2019, *Carta de Derechos de las Personas de Edad Avanzada*.



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRS*

Página 4 de 30

**III. APLICABILIDAD**

Este Protocolo será aplicable a todos los componentes del Departamento de la Familia, entiéndase: Secretariado, Administración de Familias y Niños (ADFAN), Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF), Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN) y Administración para el Sustento de Menores (ASUME).

**IV. OBJETIVOS**

Este Protocolo tiene como objetivo establecer las pautas para la atención puntual y oportuna de las personas sordas que reciben servicios o con los que el Departamento debe interactuar para atender alguna situación de bienestar social. Se reconoce como principio rector la inviolabilidad de la dignidad del ser humano. Sus objetivos específicos son:

- A. Incorporar acciones para la inclusión y ayuda a las personas sordas.
- B. Promover los recursos, como lo son apoyo técnico, materiales y/o recursos humanos, como intérpretes, en casos que cualifiquen y que requieran las personas sordas que asistan a las facilidades de la Agencia y reciban servicios, ya sean de apoyo o de protección de menores, en casos que se interviene por alegaciones de negligencia o maltrato.
- C. Aportar información y sugerencias que contribuyan a la concienciación y trato digno de las personas sordas en contacto con nuestra Agencia.
- D. Notificar la política pública y los procedimientos sobre ayudas y servicios auxiliares para personas sordas.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRS*

Página 5 de 30

- E. Notificar a individuos sus derechos bajo el Título II de la Ley ADA, adoptar un procedimiento de quejas para violaciones y designar un coordinador de cumplimiento que prevenga la discriminación de individuos con impedimentos a fin de que se beneficien de todos los servicios que ofrece el Departamento de la Familia.
- F. Notificar a individuos de sus derechos bajo la sección 504 de la Ley de Rehabilitación diseñada para proteger a las personas con impedimento de la discriminación en su impedimento en servicios y programas que reciben fondos federales. Estos servicios y programas incluyen los que rinden las agencias gubernamentales.
- G. Todos los servicios y ayudas auxiliares serán prestados de forma puntal y oportuna sin costo a la persona que los reciba.

**V. IDENTIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE LA NECESIDAD**

El Departamento de Familia ofrece información sobre la disponibilidad de servicios y ayudas auxiliares y cómo solicitarlos en la página electrónica de la agencia <https://agencias.pr.gov/agencias/secretariado/Pages/default.aspx> y a través de otras plataformas digitales y avisos publicados en nuestros folletos, guías, cartas y anuncios impresos que se exhiben en los pasillos y salas de espera de la Agencia. Cuando una persona se identifica a sí misma como sorda o como alguien con un impedimento que afecta su habilidad para comunicarse o acceder o manipular materiales o solicita un servicio o ayuda auxiliar, el personal de la Agencia inmediatamente conducirá a la persona a la estación en donde tienen disponible el servicio de interpretación en lenguaje



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRS*

Página 6 de 30

de señas. Consultará con un empleado de la Agencia adiestrado en determinar si los servicios o ayudas son necesarios para tener una comunicación eficaz y oportuna en situaciones específicas. La persona sorda también podrá identificar el rótulo que contiene el "logo universal de interpretación", el cual estaría señalando y dejándole saber al representante del Departamento de la Familia que ese es el servicio que necesita (FIGURA 1). Los pasos y las pautas por seguir para solicitar los servicios de intérprete, identificación del recurso y prestación del servicio se detallan más adelante.



**FIGURA 1**

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*URS*

Página 7 de 30

**VI. PAUTAS DE TRATO IGUALITARIO**

- A. Dar un trato igual, digno y cordial a todas las personas.
- B. Tener un intérprete de lenguaje de señas disponible.
- C. Llamar por su nombre a todas las personas y el personal debe identificarse por nombre y puesto.
- D. Estar atentos a lo que las personas puedan necesitar y estar disponibles para atenderlas.
- E. Preguntar cómo ayudarlas, de ser necesario.
- F. Dirigirse y orientar directamente a las personas, no a sus acompañantes o intérpretes.
- G. Centrar la atención en las capacidades de las personas y no en su sordera.
- H. No se les debe interrumpir cuando se les atiende y se les debe permitir en lo posible, que se expresen por sí solas, en un marco razonable de tiempo. Toda persona merece un trato respetuoso y considerado; por lo que, al dirigirse a las personas, el lenguaje y entonación debe ser el que se acostumbra entre adultos, evitando dirigirse a las personas en forma infantil, como si se tratara a un menor.
- I. Respetar su privacidad.
- J. Ofrecer de forma clara, concisa y pausada toda información o comunicación. Para lograr ese objetivo se debe utilizar cuantos recursos estén disponibles, lo que debe incluir, sin que se entienda una lista taxativa, los siguientes: la escritura, el lenguaje de señas mediante intérprete, la gesticulación y otros sistemas alternos de comunicación.



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*ups*

Página 8 de 30

- K. Estar seguro de que la persona ha comprendido la información o comunicación, dándole la oportunidad para preguntar. Si la persona no comprende algo, se deberá buscar otra manera de explicárselo, simplificando el lenguaje o ayudándose con recursos escritos o gráficos.
- L. Brindar tiempo suficiente para reacción y comunicación. Las diversidades funcionales suelen ser variadas por lo que las necesidades de cada persona varían y pudieran requerir un tiempo adicional para la comprensión o el diálogo.

**VII. USO DE LENGUAJE**

Las personas sordas, ya sean sordas parciales o totales, tienen el derecho a expresar sus opiniones con libertad y a comunicarse con el lenguaje que dominan. El respeto a ese derecho comienza con el uso de un lenguaje inclusivo y no discriminatorio que hace énfasis en la persona. A esos efectos, se debe observar lo siguiente:

- A. Desechar las expresiones frecuentes y equivocadas sobre su impedimento.
- B. Evitar el uso de términos que caractericen a las personas por su impedimento y/o expresiones que victimicen o minimicen a la persona por su impedimento aparente o percibida. Evitar expresiones discriminatorias, tales como: inválido, cojo, "cuatro ojos", loco, retrasado, minusválido, y otras.
- C. Evitar el uso de diminutivos que atenten contra la dignidad de las personas, por ejemplo: "el mudito" o "la sordita".

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*LR*

Página 9 de 30

**VIII. GARANTÍAS DE ACCESIBILIDAD EN IGUALDAD DE CONDICIONES A PERSONAS SORDAS**

Para garantizar la accesibilidad de los servicios se observarán las siguientes acciones:

- A. Proveer fácil acceso.
- B. Enviar de inmediato al personal requerido.
- C. Se dispondrá de un espacio adecuado y con el equipo necesario para atender a la persona en forma efectiva.

**IX. CONSIDERACIONES**

- A. Es importante utilizar medios de información alternos: códigos visuales, lenguaje de señas, subtítulos, carteles, rótulos y otras señales que puedan transmitir el mensaje.
- B. La lectura labial tiene varias limitaciones, tales como: pobre iluminación, existencia de elementos de distracción, distancia insuficiente, mala vocalización, etc. Un buen "labio lector" no descifra totalmente un mensaje. Por eso, nunca se llegará a recibir la información completa.
- C. El seguimiento de cualquier emisión de TV, proyección de vídeo o DVD, sin sonido se dificulta. Es preciso subtítular dicha información de forma escrita.
- D. La información que llega por vía auditiva es parcial, por lo que siempre debería transmitirse dicha información por vía visual de forma simultánea.
- E. La comunicación a larga distancia a través de teléfonos convencionales resulta complicada. Es preciso proveer servicios públicos de comunicación telefónica mediante textos o videoconferencias.



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRG*

Página 10 de 30

**X. RECOMENDACIONES PARA COMUNICAR DE MANERA EFECTIVA**

- A. Colóquese de manera que su rostro esté iluminado.
- B. Para llamar la atención de la persona a quien se dirige es suficiente con hacer gestos sutiles y respetuosos que llamen su atención. En caso de un sordo ciego es necesario el contacto con la persona para comunicarse.
- C. Háblele de frente, la persona sorda necesita ver sus labios, y busque la mejor iluminación posible para favorecer la comunicación.
- D. El audífono no proporciona una audición completa. Por lo tanto, la persona que lo utiliza seguirá apoyándose en la lectura labial para comprender.
- E. Mantener la zona de la boca libre de "obstáculos", tales como: bolígrafo, manos, chicle, comida, líquidos, etc., que dificultan la vocalización. En la actualidad, esto representa un gran reto tomando en consideración los protocolos de seguridad para la prevención de contagio del virus COVID-19 que requiere que en todo momento hagamos uso de mascarillas o cubre bocas. No obstante, se pueden tomar medidas adicionales para garantizar una comunicación efectiva, como puede ser el uso de un "fase shield" o prestar el servicio en un espacio amplio de más de seis pies. Lo esencial es identificar qué acomodos son razonables para garantizar la comunicación efectiva.
- F. Mantener la tranquilidad y escoger la estrategia más adecuada para comunicarnos, ayudándonos de gestos, señas sencillas o la escritura.
- G. Construir frases breves y concisas para aquella persona que pueda leer los labios.
- H. Modular con naturalidad. Repita las indicaciones o la información si es necesario.
- I. No debe alzar la voz.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRS*

Página 11 de 30

- J. Verifique si la persona puede leer, esto facilita la entrega del mensaje escrito.
- K. El solo hecho de llevar audífono, no significa que la persona escuche claramente. Evite gritarle.
- L. El medio de comunicación con las personas sordas es preferentemente visual. Si no se comparte el lenguaje de señas como medio de comunicación, se debe verbalizar la expresión, vocalizando claramente y a un ritmo adecuado para la situación en particular.

**XI. AYUDAS Y SERVICIOS AUXILIARES PARA PERSONAS SORDAS**

El Departamento de la Familia ofrece información sobre la disponibilidad de servicios y ayudas auxiliares y cómo solicitarlos. La Agencia tiene el andamiaje dirigido a establecer unas iniciativas de atención a las personas sordas que acuden en búsqueda de servicios, orientación o que son parte de alguna intervención. Algunas de estas son:

- A. Colocación de rótulos y afiches con lenguaje básico en las siguientes situaciones:
  - 1. Emergencias de salud.
  - 2. Protocolos de salud, como el de la pandemia del COVID-19.
  - 3. Servicios básicos al ciudadano.
  - 4. Alfabeto y números.

El propósito es que en todas las oficinas del Departamento que atienden público se coloquen los afiches en lugares estratégicos, tanto para los empleados como para las personas sordas a ser atendidas.

- B. Tarjetas con lenguaje básico de servicios para los empleados, con el propósito de proveerle de forma preventiva esa herramienta, a fin de que cuando tengan que



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría



Página 12 de 30

atender a una persona sorda, puedan por lo menos comenzar el proceso de atención y encaminarla.

- C. Videoconferencias preestablecidas, sobre distintos temas de interés.
- D. Lista de empleados de la Agencia que hayan tomado el curso de lenguaje de señas, en los niveles básico, intermedio y avanzado.
- E. Identificación y Evaluación Individualizada de la Necesidad

Cuando una persona visita alguna de nuestras oficinas y se identifica como sorda o con dificultades auditivas, se activa el protocolo de contactar a un intérprete de lenguaje de señas para iniciar la comunicación. Como parte del proceso, al visitante se le provee el formulario DEFAM-567, Evaluación Individualizada, en el cual se recopila información para determinar cuáles son sus necesidades con el propósito de prestar un servicio adecuado (Apéndice 1). Al entregar el formulario, se le explica al visitante su propósito y se concede tiempo suficiente para que lo complete. Además, si necesita asistencia se le provee.

Una vez completado el formulario, el personal del Departamento evalúa su contenido y ofrece los servicios disponibles de intérprete de lenguaje de señas (Ver inciso F).

A continuación, se presenta el modelo del formulario.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría



Página 13 de 30

FORMA 501  
001-0000

Gobierno de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA  
Oficina de la Secretaría  
Servicios de Interpretación para la Comunidad Sorda de Puerto Rico

**EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA**

Este formulario es para uso de toda persona sorda o con condiciones auditivas que acuda a alguna oficina a solicitar servicios. El propósito de este es identificar las necesidades de la persona para proveer un servicio adecuado. Estamos a la disposición para asistirle en el proceso de completar el formulario. Si necesita asistencia, favor de indicarlo.

Conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Usted se considera sordo o parcialmente sordo?

---

---

2. ¿Por cuánto tiempo ha sido sordo o parcialmente sordo?

---

---

3. ¿Cómo usted se identifica?

- a. Sordo
- b. Parcialmente sordo
- c. Sordo por razones de edad
- d. Sordociego
- e. Otro: \_\_\_\_\_

4. ¿Usted tiene discapacidades adicionales, las cuales debemos de tomar en consideración?

---

---

5. ¿De qué forma usted se comunica o accede a información desde su hogar?

---

---

6. ¿Cómo usted se comunica con o accede a información con sus amistades?

---

---

7. ¿Cómo usted se comunica con o accede a información en su comunidad?

---

---

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRS*

Página 14 de 30

8. ¿En cuáles ambientes se le dificulta entender a otras personas? (Por ejemplo: en la escuela; en el trabajo; en actividades sociales; etc.)

---

---

---

9. ¿Usted utiliza alguno de los siguientes dispositivos? De ser así, favor de marcar cuáles son, y por cuánto tiempo lo ha utilizado.

- a. Audifono
- b. Telebobina para audifonos
- c. Amplificador personal
- d. Implante coclear
- e. Sistema de escucha de área amplia
- f. Bucle auditivo (magnético o inductivo)
- g. Sistema FM
- h. Sistema infrarrojos
- i. Otro: \_\_\_\_\_

10. ¿Cuáles otros acomodos usted utiliza? (Por ejemplo: alarma vía vibrador de cama, señales de luz, sistemas de alarmas, ect.)

---

---

---

11. ¿Cuáles son los dispositivos de ayuda auxiliar que ha utilizado en el pasado con éxito? (Favor de explicar la razón por la cual le han funcionado exitosamente.)

---

---

---

12. SOLO PARA AQUELLOS QUE NO UTILIZAN ASL - ¿Cuáles tipos de servicios le ayudan a entender lo que se está diciendo durante entrevistas o durante la prestación de servicios?

---

---

---

13. ¿Usted prefiere que el intérprete utilice lenguaje de señas solamente, señas en el orden del lenguaje hablado en inglés o en español, o que utilice repetición de palabras y gestos para facilitar labio-lectura, pero sin usar señas?

---

---

---



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MR*

Página 15 de 30

14. ¿Usted usualmente habla utilizando su propia voz o prefiere que el intérprete haga la voz por usted?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

15. Si aplica, favor de marcar el Método de Comunicación Manual que usted mejor entiende:

- a. Lenguaje de Señas Americano (ASL)
- b. Lenguaje de Señas de Puerto Rico (PRSL)
- c. Inglés Manualmente Codificado
- d. *Pidgin* (señas en inglés con estructura gramatical adaptada)
- e. Deletreo manual
- f. Señas "Regionales - Caseras"
- g. Otro: \_\_\_\_\_

16. Si aplica, favor de marcar el Método de Comunicación Opcional que usted mejor entiende:

- a. Oral
- b. Hablado con claves
- c. Comunicación Total
- d. Bilingüe - Bicultural
- e. Otro: \_\_\_\_\_

17. SOLO APLICA A SORDOS-CIEGOS - Favor de seleccionar el método de comunicación que mejor entiende:

- a. Lenguaje de Señas Táctil
- b. Sistema Dactilológico
- c. Deletreo en la huella de la palma de la mano
- d. Tadoma
- e. Braille
- f. Hablado
- g. Labio lectura
- h. Otro: \_\_\_\_\_

18. Indique si el intérprete debe ser del mismo sexo que usted:  Sí  No

19. Provea cualquier información adicional que usted quiera compartir:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE  
(Sordo / Sordo Parcial)

\_\_\_\_\_  
FECHA

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MLR*

Página 16 de 30

Atendido por:

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL EMPLEADO O FUNCIONARIO DEL DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA      FIRMA DEL EMPLEADO O FUNCIONARIO      FECHA      HORA

Lugar en donde se ofreció el servicio: \_\_\_\_\_

Este documento es único y exclusivamente para uso oficial del Departamento de la Familia de Puerto Rico en relación con los servicios de interpretación en lenguaje de señas. Está totalmente prohibido compartir cualquier información confidencial de cualquiera de nuestros solicitantes con personal no autorizado por el Departamento de la Familia.

4

**F. Servicios de Ayuda de Intérpretes**

El Departamento de la Familia cuenta con servicios de interpretación en lenguaje de señas a distancia y presencial. El alcance de dichos servicios incluye lo siguiente:

1. Lenguaje de Señas a Distancia sin necesidad de cita previa (*VRI*) y de *VLC Direct* o vía aplicación *MS Teams* o la plataforma *ZOOM*).
2. Servicios de Interpretación Presenciales. (Horario regular y previa solicitud).
3. Servicios de Intérpretes de Emergencia Presenciales y a Distancia a través de las unidades especializadas.

Si del contenido de la Evaluación Individualizada se desprende que el visitante es una persona sorda o con dificultad auditiva que emplea el lenguaje de señas como principal medio de comunicación, se le orientará a completar el formulario DEFAM-568, Solicitud de Intérprete de Lenguaje de Señas (Apéndice 2). Además, se le explica que la información suministrada en dicho formulario permitirá al personal adiestrado del Departamento de la Familia y al intérprete atenderle con prontitud.



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
 Ayudante Especial de la Secretaría

Página 17 de 30

Una vez se completa la Solicitud, se inicia el proceso de orientación por parte del empleado del Departamento, con la asistencia del intérprete de lenguaje de señas. A continuación, el modelo del formulario:

FORMA 01  
 MAR 2017

Gobierno de Puerto Rico  
 DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA  
 Oficina de la Secretaría  
 Servicios de Interpretación para la Comunidad Sorda de Puerto Rico

	<h2>SOLICITUD DE INTÉRPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS</h2>
<p>Si usted o algún miembro de su composición familiar requiere de un intérprete de lenguaje de señas para recibir algún servicio del Departamento de la Familia, podrá utilizar este formulario para la solicitud de estos.</p>	
<p>Instrucciones:</p>	
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Complete cada uno de los encasillados del formulario. Parte A: Información del Peticionario y Parte B: Tipo de Servicio de Interpretación que solicita.</li> <li>2. Incluir la fecha y firmar el formulario en la parte inferior.</li> </ol>	
<p><b>PARTE A:</b>  <b>Información del Peticionario</b></p> <p><small>De necesitar asistencia para completar el formulario, favor de notificarlo a un empleado del Departamento de la Familia.</small></p>	<p>Nombre del jefe de familia: _____</p> <p>Número de teléfono: _____</p> <p>Dirección residencial: _____</p> <p>Nombre del miembro de la composición familiar que requiere el servicio (de no ser el jefe de familia): _____</p>
<p><b>PARTE B:</b>  <b>Tipo de Servicio de Interpretación que solicita.</b></p> <p><small>De necesitar asistencia para completar el formulario, favor de notificarlo a un empleado del Departamento de la Familia.</small></p>	<p>Seleccione el Lenguaje de Señas o Interpretación que mejor comprende:</p> <p><b>A. Métodos de Comunicación de manera manual:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Lenguaje de Señas de Puerto Rico (PRSL)</p> <p><input type="checkbox"/> Lenguaje de Señas Americano (ASL)</p> <p><input type="checkbox"/> Inglés Manualmente Codificado</p> <p><input type="checkbox"/> Señas en Inglés Conceptualmente Precisas</p> <p><input type="checkbox"/> Pidgin (Señas en Inglés con estructura gramática adaptada)</p> <p><input type="checkbox"/> Dactiloteo Manual</p> <p><input type="checkbox"/> Interpretación Señas "Regional - Casero"</p>

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MR*

Página 18 de 30

<p><b>Nota:</b></p> <p>Si usted no desea recibir los servicios de interpretación disponibles, favor de marcar con una [X] el siguiente recuadro:</p> <p><input type="checkbox"/></p>	<p><b>B. Métodos de Comunicación para Sordos – Ciegos:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Lenguaje de Señas Táctil</p> <p><input type="checkbox"/> Sistema Dactilológico</p> <p><input type="checkbox"/> Tadoma</p> <p><input type="checkbox"/> Braille</p> <p><input type="checkbox"/> Hablado</p> <p><input type="checkbox"/> Labio Lectura</p> <p><b>C. Otros:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Interpretación Escrita</p> <p><input type="checkbox"/> Labio Lectura</p> <p><input type="checkbox"/> Comunicación Total</p> <p><input type="checkbox"/> Habla con Claves</p> <p><input type="checkbox"/> Bilingüe – Bicultural</p> <p><input type="checkbox"/> Familiar o Acompañante</p> <p><input type="checkbox"/> _____</p>
--	--

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante

\_\_\_\_\_  
Fecha

El empleado del Departamento de la Familia que trabaja en la estación donde tienen el servicio de interpretación disponible hará la conexión con el intérprete, informándole la visita de la persona sorda o parcialmente sorda. El servicio de interpretación comienza desde que inicia la conexión, orientando o dando instrucciones sobre el proceso que se llevará a cabo. Paso seguido, se provee el formulario DEFAM-567, Evaluación Individualizada, y luego el formulario DEFAM-568, Solicitud de Intérprete de Lenguaje de Señas.

Se le deberá conceder tiempo necesario, a fin de que el intérprete brinde su servicio sin interrupciones. Una vez terminado el servicio de interpretación, el sordo o persona con dificultad auditiva se despide. El empleado del Departamento de la



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRS*

Página 19 de 30

Familia se despide del intérprete, da por concluido el servicio y finaliza la llamada de videoconferencia. El intérprete **nunca** termina la llamada.

Como se muestra en el modelo incluido, el formulario debe contener la siguiente información:

1. Fecha, hora y lugar exacto donde se prestará el servicio.
2. Nombre de la persona sorda o con dificultad auditiva.
3. Naturaleza del servicio solicitado.
4. Justificación de la solicitud del servicio.
5. Si el intérprete debe ser del mismo sexo que la persona que solicita el servicio.
6. Expectativa de duración del servicio.

Es posible que algunas personas sordas prefieran o soliciten que un familiar o amigo haga de intérprete. Sin embargo, los familiares o amigos de la persona no podrán emplearse como intérpretes a menos que la persona sorda en cuestión así lo solicite expresamente y después de que el Departamento le haya ofrecido los servicios de interpretación disponibles. Dicha oferta y la respuesta correspondiente se documentarán en el expediente de la persona que acude ante la Agencia. Si la persona opta por el uso de un familiar o amigo como intérprete, se deberá tomar en cuenta los problemas de competencia para interpretar, confidencialidad, privacidad y conflictos de intereses. Si el familiar o amigo no contara con las competencias o no fuera adecuado por cualquiera de estos motivos, se proporcionarán los servicios de un intérprete calificado. El empleado podrá seguir utilizando el servicio del intérprete, a pesar de la renuncia a este por parte de la persona sorda o parcialmente sorda.



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría



Página 20 de 30

Nota: Con el fin de asegurar la confidencialidad de la información y la precisión de la comunicación, *no* se podrá emplear como intérprete a menores de edad.

- G. Se incorpora a las campañas publicitarias de la Agencia un intérprete de lenguaje de señas.
- H. Pasos por seguir para solicitar los Servicios de Ayuda de Intérpretes de Emergencia a través de la Unidad de Investigaciones Especiales (UIE):

**1er Paso:** Contactar al proveedor de servicios de interprete. La información de contacto deberá estar disponible en todas las oficinas locales, regionales y las Unidades de Investigaciones Especializadas. Para informar la localización exacta de la emergencia se puede hacer a través del (787) 294-8053. De no lograr acceso por dicho número, se proveen los siguientes números de teléfono alternos como respaldo: (787) 605-1975, (787) 237-0786 y (787) 430-0814.

**2do Paso:** Al llegar al lugar de la emergencia y tener una persona sorda que atender; se conectará con su computadora con conexión de internet, cámara de video y audio al servicio de interpretación.

**3er Paso:** Si el 2do Paso no resulta como previsto, ya sea por pobre conexión o que la computadora no le funciona, se conectará al servicio de intérprete desde su celular, asegurándose de que el mismo tenga conexión a internet, cámara de video y audio.

**4to Paso:** Si no logran conexión a través del 2do Paso y el 3er Paso, se contactará con la agencia de servicios de intérpretes para que la misma haga el envío inmediato de un intérprete, que brindará el servicio de manera presencial.

Nota: Esto es luego de haber intentado los pasos 2 y 3.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MR*

Página 21 de 30

**5to Paso:** Canalizar los servicios solicitados con el componente del Departamento que puede proveerlos (ACUDEN, ADFAN, ADSEF, ASUME o Secretariado).

**6to Paso:** La naturaleza de la emergencia y la respuesta o acción correspondiente de la Agencia se documentará en el expediente de la persona que acude ante la Agencia y los protocolos de la Unidad de Investigaciones Especiales.

**XII. TÍTULO II, LEY ADA/SECCIÓN 504**

A. Derechos bajo el Título II de la Ley ADA

La Sección 504 es una ley federal que prohíbe a los beneficiarios de ayuda financiera federal discriminar por motivo de impedimento. Todos los programas del Departamento de la Familia que reciben asistencia financiera federal en las administraciones y dependencias que aplica este Protocolo deben cumplir con la Sección 504.

B. La Sección 504 brinda amplia protección contra la discriminación por motivo de impedimento. Por ejemplo, las personas sordas que cumplen con la definición de una persona con impedimento, según la Sección 504 tienen derecho a recibir ayudas y servicios relacionados que satisfagan sus necesidades educativas individuales, tan adecuadamente como las necesidades de los estudiantes sin impedimento. Toda persona tiene derecho a presentar una queja si el Departamento de la Familia ha discriminado contra ella por algún impedimento. Por ejemplo, puede presentar una queja por discriminación si ha solicitado un acomodo razonable o un intérprete de lenguaje de señas que le hayan negado o que su caso no se haya resuelto en un plazo razonable. Puede presentar una queja verbalmente o por escrito



## PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría



Página 22 de 30

comunicándose con el coordinador de derechos civiles de la ADA/Sección 504 del Departamento de la Familia al número de teléfono 787-294-4900, extensión 1128, correo electrónico [querellasleyada@familia.pr.gov](mailto:querellasleyada@familia.pr.gov). Puede pedirle al empleado del Departamento de la Familia una copia del formulario de queja de derechos civiles o conseguirlo mediante el siguiente enlace:

<https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr/civilrights/resources/factsheets/spanish/howtofilespanish.pdf>

El formulario de queja también está disponible en la Oficina de Recursos Humanos del Secretariado con el coordinador de derechos civiles. Si necesita ayuda para presentar una queja por discriminación, puede comunicarse con el personal del Departamento de la Familia mencionado anteriormente. Las personas sordas o que tengan impedimento del habla, pueden llamar al 711 (Puerto Rico *Relay*, un servicio telefónico para personas con pérdida de audición o del habla) para que un operador se conecte con el Departamento. También puede presentar una queja por discriminación ante la agencia federal correspondiente. La información de contacto del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS) se encuentra dentro de la "Declaración conjunta de no discriminación del USDA-HHS" incluida.

Por tal razón, nuestra Agencia brinda modificaciones razonables cuando son necesarias para evitar la discriminación basada en impedimento. Por ejemplo, podemos cambiar políticas, prácticas o procedimientos para brindar acceso equitativo. A fin de garantizar una comunicación igualmente efectiva, brindamos asistencia de comunicación a las personas sordas y a sus acompañantes sordos, como intérpretes de lenguaje de señas. El servicio es gratuito. Con las herramientas provistas e identificadas en este Protocolo, el Departamento de la Familia no tiene la necesidad

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRS*

Página 23 de 30

de realizar ninguna modificación que resulte en una alteración fundamental en la naturaleza de un servicio, programa o actividad o en cargas financieras y administrativas indebidas.

C. ¿Cómo presentar una queja bajo el Título II de la Ley ADA?

Toda persona tiene derecho a presentar una queja si el Departamento de la Familia ha discriminado contra usted por algún impedimento. Por ejemplo, puede presentar una queja por discriminación si ha solicitado una modificación razonable o un intérprete de lenguaje de señas que le hayan negado o que no se haya resuelto en un plazo razonable. Puede presentar una queja verbalmente o por escrito comunicándose con el coordinador de derechos civiles de la Ley ADA/Sección 504 del Departamento de la Familia, Sra. Wilda Ramos Román, número de teléfono 787-294-4900, extensión 1128. Puede pedirle al empleado del Departamento de la Familia una copia del formulario de queja de derechos civiles o conseguirlo mediante el siguiente enlace:

<https://www.hhs.gov/sites/default/files/ocr/civilrights/resources/factsheets/spanish/howtofilespanish.pdf>

El formulario de queja también está disponible en la Secretaría Auxiliar de Recursos Humanos y Relaciones Laborales del Secretariado a través del coordinador de derechos civiles, Sra. Wilda Ramos Román. Si necesita ayuda para presentar una queja por discriminación, puede comunicarse con el personal del Departamento de la Familia mencionado anteriormente. Las personas sordas o que tengan impedimento del habla, pueden llamar al 711 (Puerto Rico *Relay*, un servicio telefónico para personas con pérdida de audición o del habla) para que un operador las conecte con el Departamento. También puede presentar una queja por discriminación ante la



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MRS*

Página 24 de 30

agencia federal correspondiente. La información de contacto del Departamento de Salud y Servicios Humanos de los EE. UU. (HHS) se encuentra dentro de la "Declaración Conjunta de No Discriminación del USDA-HHS".

**XIII. IMPEDIMENTO FÍSICO**

Un impedimento es cualquier condición física, mental o sensorial que afecte una o más actividades del diario vivir. La presencia de alguna prótesis, ortesis, tratamiento o aparato de asistencia tecnológica que mitigue el impedimento no es razón para no ofrecer los acomodos necesarios para que la persona reciba los servicios en igualdad a las demás personas sin impedimentos.

Consideraciones:

- A. Las necesidades de una persona estarán condicionadas por las capacidades funcionales que posee.
- B. Cuando la condición incapacitante o el impedimento afecta a las extremidades superiores, es posible que, aunque la persona pueda escribir, lo haga más despacio.
- C. Se pueden producir afecciones continuadas, debido a tratamientos médicos, revisiones y/o tratamientos recurrentes.
- D. Procurar que no haya barreras arquitectónicas.

**XIV. RECOMENDACIONES PARA UNA COMUNICACIÓN EFECTIVA CON PERSONAS SORDAS QUE PADECEN DE IMPEDIMENTO FÍSICO**

- A. Si se está en grupo, no hablar con el resto de las personas fuera de la vista de la persona sorda.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría



Página 25 de 30

- B. Si se le habla o pregunta mediante señas, darle tiempo para que se exprese. En ocasiones estas personas pueden confrontar problemas de expresión.
- C. Si no comprendemos algo en una conversación, debemos hacérselo saber y no actuar como si lo hubiéramos comprendido.
- D. Pregúntele si necesita ayuda y cómo se le debe ayudar para facilitar su movilidad, especialmente si hay problemas de accesibilidad. En caso de que su respuesta sea positiva, es la persona, quien debe dirigir la ayuda. Esta no debe ser impuesta.
- E. Diríjase a la persona por su nombre.
- F. Atención de una persona sorda que está en silla de ruedas:
  - 1. Preguntar siempre, si la persona necesita ayuda y qué tipo de ayuda, antes de coger y/o empujar la silla de ruedas o tomar el brazo de alguien que camina con dificultad.
  - 2. Si usted está de pie, busque en qué sentarse o póngase en cuclillas. Es difícil para la persona en silla de ruedas mirarlo hacia arriba, además puede marcar una relación jerárquica.
  - 3. La persona con impedimento conoce su silla de ruedas y su manejo, ella informará sobre cómo maniobrar.
  - 4. Advertir siempre con anterioridad de la maniobra que se va a realizar con la silla.
  - 5. No empujar la silla de ruedas demasiado de prisa, ni la gire bruscamente.
  - 6. Colocar la silla correctamente, bloqueando siempre los frenos.



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría

*MR*

Página 26 de 30

**XV. CASOS EN QUE LA PERSONA SORDA TENGA IMPEDIMENTO DEL DESARROLLO INTELECTUAL**

El impedimento de desarrollo intelectual implica una serie de condiciones en las habilidades que la persona aprende para funcionar en su vida diaria y que le permiten responder ante distintas situaciones y lugares.

El impedimento de desarrollo intelectual se expresa en la relación con el entorno. Por tanto, depende tanto de la persona como de las barreras u obstáculos que tiene alrededor. Si logramos un entorno más fácil y accesible, las personas con impedimento de desarrollo intelectual tendrán menos dificultades.

A las personas con impedimento de desarrollo intelectual les cuesta más que a los demás aprender, comprender y comunicarse. Su situación puede tornarse más complicada cuando ello les impide gesticular de manera efectiva, escribir o aprender lenguaje de señas. Para lograr una comunicación efectiva con personas sordas con impedimento de desarrollo intelectual se debe tomar en consideración lo siguiente:

- A. Las personas con un impedimento de desarrollo intelectual funcionan mejor con rutinas y estructuras estrictas.
- B. Por lo general, no entienden cómo cambiar su comportamiento para responder ante circunstancias inesperadas. Por ejemplo, si una persona sorda está en una situación de intervención de emergencia de la Agencia y no comprende a cabalidad lo que está ocurriendo, su comportamiento podría tornarse errático, por lo que será requerido personal de apoyo, adicional al intérprete.
- C. La dificultad con el comportamiento adaptable es aparente en sus interacciones sociales.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría



Página 27 de 30

**Recomendaciones de atención:**

- A. Si la persona tiene dificultades para comunicarse, tenga paciencia y dele el tiempo que necesita para que no se ponga nerviosa.
- B. Asegúrese de que la persona comprendió la asistencia e información entregada.
- C. Entregue la información de manera sencilla y despacio.
- D. No hable de su impedimento con calificaciones ni juicios. Es importante tomar en consideración que en la mayor parte de las situaciones no tenemos conocimiento o certeza de que la persona sorda en efecto también tenga algún impedimento de desarrollo intelectual.
- E. Si la persona sorda no se expresa oralmente, permítale la asistencia de un tercero.

**XVI. CASOS EN QUE LA PERSONA SORDA TENGA CONDICIÓN PSICOLÓGICA**

En el inicio de la intervención con una persona sorda desconocemos si sufre de alguna alteración, temporal o permanente, de tipo emocional, cognitivo y/o del comportamiento, en que quedan afectados procesos psicológicos básicos como son la emoción, la motivación, la cognición, la conciencia, la conducta, la percepción, la sensación, el aprendizaje, el lenguaje, etc. Esto dificulta su adaptación normalizada al entorno cultural y social en que vive y crea alguna forma de malestar subjetivo. Para una comunicación efectiva con personas sordas con condición psicológica es importante tomar en consideración lo siguiente:

- A. Tienen buena capacidad intelectual. Sin embargo, el tratamiento farmacológico que reciben puede reducir sensiblemente su rendimiento.
- B. Cuentan con importantes barreras de integración social.



**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría



Página 28 de 30

- C. Suelen presentar dificultades en las relaciones interpersonales y en la expresión de los afectos, apatía, dificultades para la concentración y mantenimiento de la atención.
- D. Pueden presentar dificultades para la adaptación ante situaciones nuevas, frecuentes crisis de ansiedad y angustia.
- E. Se pueden producir faltas continuadas, debido a largas estancias hospitalarias y/o severos tratamientos médico-farmacológicos.
- F. No tienen problemas con las barreras arquitectónicas, las principales barreras las encuentran en las actitudes de los demás hacia ellos.

Recomendaciones de atención:

- A. Es probable que el impedimento no resulte evidente al momento de establecer comunicación o llevar a cabo una intervención, sobre todo si se trata de una persona que se encuentra en proceso de rehabilitación y que se mantiene compensada con sus medicamentos.
- B. Considere que es un mito de que sean siempre personas alteradas o violentas.
- C. Si llegara a suceder que la persona se altera, usted no haga lo mismo, manténgase sereno y evalúe la situación. Evite confrontaciones.
- D. Busque soluciones concretas y reales a la situación que le plantea, no dilate la situación.
- E. Tenga paciencia: puede ser que la persona no pueda expresarse al mismo ritmo que piensa y eso le dificulte el nivel de expresión.
- F. Sea empático.
- G. No hable de su limitación con calificaciones ni juicios.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría



Página 29 de 30

H. Considere el hecho de que puede darse el caso de personas sordas con más de un impedimento de las anteriormente descritos. Ese hecho implicará que debe tener en cuenta y aplicar las consideraciones de todos los impedimentos presentados por la persona.

**XVII. INCUMPLIMIENTO**

El incumplimiento con las disposiciones contenidas en este Protocolo por parte de los funcionarios y empleados del Departamento de la Familia conllevará la imposición de medidas disciplinarias de acuerdo con el Manual de Normas y Procedimientos Internos sobre Acciones Administrativas del Departamento de la Familia; el Reglamento Número 5455-1996, Reglamento de Personal Empleados en el Servicio de Carrera del Departamento de la Familia; el Reglamento Núm. 5456-1996, Reglamento de Personal Empleados en el Servicio de Confianza del Departamento de la Familia; Ley Núm. 8-2017, según enmendada, Ley para la Administración y Transformación de los Recursos Humanos en el Gobierno de Puerto Rico; y, leyes y reglamentos aplicables.

**XVIII. CLÁUSULA DE SALVEDAD**

La Autoridad Nominadora o Representante Autorizado es el responsable de resolver cualquier situación que no esté contemplada en este documento, de acuerdo con las leyes y reglamentos aplicables y vigentes.

**PROTOCOLO PARA LA ATENCIÓN DE PERSONAS SORDAS O CON CONDICIONES AUDITIVAS<sup>1</sup>**

Validado por: Maleni Rivera Santos, MBA, BSMT(ASCP)  
Ayudante Especial de la Secretaría



Página 30 de 30

**XIX. CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD**

La disposición o nulidad de alguna de las partes o disposiciones de este Protocolo no afectará a las otras que puedan ser válidas, independientemente de las declaradas nulas.


**XX. ENMIENDA**

Este Protocolo podrá ser enmendado por disposición de la Autoridad Nominadora del Departamento de la Familia cuando sea necesario. Toda modificación o enmienda propuesta tiene que cumplir con los requisitos de leyes y disposiciones reglamentarias vigentes que apliquen.

**XXI. VIGENCIA Y APROBACIÓN**

Este Protocolo entrará en vigor tan pronto sea aprobado por la Secretaria del Departamento de la Familia.

Aprobado en San Juan, Puerto Rico, el 3 de junio de 2022.

  
\_\_\_\_\_  
Dra. Carmen Ana González Magaz  
Secretaria

# APÉNDICES

## **APÉNDICE 1**



## EVALUACIÓN INDIVIDUALIZADA

Este formulario es para uso de toda persona sorda o con condiciones auditivas que acuda a alguna oficina a solicitar servicios. El propósito de este es identificar las necesidades de la persona para proveer un servicio adecuado. Estamos a la disposición para asistirle en el proceso de completar el formulario. Si necesita asistencia, favor de indicarlo.

Conteste las siguientes preguntas:

1. ¿Usted se considera sordo o parcialmente sordo?

---

---

2. ¿Por cuánto tiempo ha sido sordo o parcialmente sordo?

---

---

3. ¿Cómo usted se identifica?

- a. Sordo
- b. Parcialmente sordo
- c. Sordo por razones de edad
- d. Sordociego
- e. Otro: \_\_\_\_\_

4. ¿Usted tiene discapacidades adicionales, las cuales debemos de tomar en consideración?

---

---

5. ¿De qué forma usted se comunica o accede a información desde su hogar?

---

---

6. ¿Cómo usted se comunica con o accede a información con sus amistades?

---

---

7. ¿Cómo usted se comunica con o accede a información en su comunidad?

---

---

8. ¿En cuáles ambientes se le dificulta entender a otras personas? (Por ejemplo: en la escuela; en el trabajo; en actividades sociales; etc.)

---

---

---

9. ¿Usted utiliza alguno de los siguientes dispositivos? De ser así, favor de marcar cuáles son, y por cuánto tiempo lo ha utilizado.

- a. Audífono
- b. Telebobina para audífonos
- c. Amplificador personal
- d. Implante coclear
- e. Sistema de escucha de área amplia
- f. Bucle auditivo (magnético o inductivo)
- g. Sistema FM
- h. Sistema infrarrojos
- i. Otro: \_\_\_\_\_

10. ¿Cuáles otros acomodados usted utiliza? (Por ejemplo: alarma vía vibrador de cama, señales de luz, sistemas de alarmas, ect.)

---

---

---

11. ¿Cuáles son los dispositivos de ayuda auxiliar que ha utilizado en el pasado con éxito? (Favor de explicar la razón por la cual le han funcionado exitosamente.)

---

---

---

12. SOLO PARA AQUELLOS QUE NO UTILIZAN ASL - ¿Cuáles tipos de servicios le ayudan a entender lo que se está diciendo durante entrevistas o durante la prestación de servicios?

---

---

---

---

13. ¿Usted prefiere que el intérprete utilice lenguaje de señas solamente, señas en el orden del lenguaje hablado en inglés o en español, o que utilice repetición de palabras y gestos para facilitar labio-lectura, pero sin usar señas?

---

---

---

---

14. ¿Usted usualmente habla utilizando su propia voz o prefiere que el intérprete haga la voz por usted?

---

---

---

15. Si aplica, favor de marcar el Método de Comunicación Manual que usted mejor entiende:

- a. Lenguaje de Señas Americano (ASL)
- b. Lenguaje de Señas de Puerto Rico (PRSL)
- c. Inglés Manualmente Codificado
- d. *Pidgin* (señas en inglés con estructura gramatical adaptada)
- e. Deletreo manual
- f. Señas "Regionales – Caseras"
- g. Otro: \_\_\_\_\_

16. Si aplica, favor de marcar el Método de Comunicación Opcional que usted mejor entiende:

- a. Oral
- b. Hablado con claves
- c. Comunicación Total
- d. Bilingüe - Bicultural
- e. Otro: \_\_\_\_\_

17. SOLO APLICA A SORDOS-CIEGOS - Favor de seleccionar el método de comunicación que mejor entiende:

- |  |   |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> a. Lenguaje de Señas Táctil                     | <input type="checkbox"/> f. Hablado       |
| <input type="checkbox"/> b. Sistema Dactilológico                        | <input type="checkbox"/> g. Labio lectura |
| <input type="checkbox"/> c. Deletreo en la huella de la palma de la mano | <input type="checkbox"/> h. Otro: _____   |
| <input type="checkbox"/> d. Tadoma                                       |   |
| <input type="checkbox"/> e. Braille                                      |   |

18. Indique si el intérprete debe ser del mismo sexo que usted:  Sí  No

19. Provea cualquier información adicional que usted quiera compartir:

---

---

---

---

---

\_\_\_\_\_  
NOMBRE DEL SOLICITANTE

\_\_\_\_\_  
FIRMA DEL SOLICITANTE  
(Sordo / Sordo Parcial)

\_\_\_\_\_  
FECHA



Atendido por:

NOMBRE DEL EMPLEADO O FUNCIONARIO DEL DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA	FIRMA DEL EMPLEADO O FUNCIONARIO	FECHA	HORA
---	----------------------------------	-------	------

Lugar en donde se ofreció el servicio: \_\_\_\_\_

Este documento es único y exclusivamente para uso oficial del Departamento de la Familia de Puerto Rico en relación con los servicios de interpretación en lenguaje de señas. Está totalmente prohibido compartir cualquier información confidencial de cualquiera de nuestros solicitantes con personal no autorizado por el Departamento de la Familia.

## APÉNDICE 2



## SOLICITUD DE INTÉRPRETE DE LENGUAJE DE SEÑAS

Si usted o algún miembro de su composición familiar requiere de un intérprete de lenguaje de señas para recibir algún servicio del Departamento de la Familia, podrá utilizar este formulario para la solicitud de estos.

**Instrucciones:**

1. Complete cada uno de los encasillados del formulario. Parte A: Información del Peticionario y Parte B: Tipo de Servicio de Interpretación que Solicita.
2. Incluir la fecha y firmar el formulario en la parte inferior.

**PARTE A:  
Información del  
Peticionario**

De necesitar asistencia para completar el formulario, favor de notificarlo a un empleado del Departamento de la Familia.

Nombre del jefe de familia: \_\_\_\_\_

Número de teléfono: \_\_\_\_\_

Dirección residencial: \_\_\_\_\_

Nombre del miembro de la composición familiar que requiere el servicio (de no ser el jefe de familia): \_\_\_\_\_

**PARTE B:  
Tipo de Servicio de  
Interpretación que  
solicita.**

De necesitar asistencia para completar el formulario, favor de notificarlo a un empleado del Departamento de la Familia.

**Seleccione el Lenguaje de Señas o interpretación que mejor comprende:**

**A. Métodos de Comunicación de manera manual:**

- Lenguaje de Señas de Puerto Rico (PRSL)
- Lenguaje de Señas Americano (ASL)
- Inglés Manualmente Codificado
- Señas en Inglés Conceptualmente Precisas
- Pidgin* (Señas en Inglés con estructura gramática adaptada)
- Deletreo Manual
- Interpretación Señas "Regional – Casero"

**Nota:**

**Si usted no desea recibir los servicios de interpretación disponibles, favor de marcar con una [X] el siguiente recuadro:**

**B. Métodos de Comunicación para Sordos – Ciegos:**

- Lenguaje de Señas Táctil
- Sistema Dactilológico
- Tadoma
- Braille
- Hablado
- Labio Lectura

**C. Otros:**

- Interpretación Escrita
- Labio Lectura
- Comunicación Total
- Habla con Claves
- Bilingüe – Bicultural
- Familiar o Acompañante
- \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Firma del Solicitante

\_\_\_\_\_  
Fecha

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
 DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA  
 ADMINISTRACION DE FAMILIAS Y NIÑOS  
 CENTRO ESTATAL DE PROTECCION A MENORES  
 REGISTRO CENTRAL DE CASOS DE PROTECCION

**SOLICITUD DE BUSQUEDA DE ANTECEDENTES DE MALTRATO, MALTRATO INSTITUCIONAL,  
 NEGLIGENCIA Y NEGLIGENCIA INSTITUCIONAL**

**Parte I: Para ser Completada por la Agencia o el Individuo Solicitante**

-----

---

Nombre de la Agencia o Individuo Solicitante Apodo

-----

---

Dirección Postal

---

Dirección Residencial

---

Número de Teléfono Número de Fax Correo Electrónico

**Propósito de la Búsqueda:**

- Adopción       Adopción Privada       Comunidad
- Cuidado Sustituto       Patrono       Otros: Especifique: \_\_\_\_\_
- Licenciamiento       Servicios Interagenciales

**Parte II: Complete la Información sobre la Persona de Quien se Hace la Búsqueda de Antecedentes:**

**Datos de Identificación:**

---

Nombre Inicial Apellidos

Género:  F  M

---

Fecha de Nacimiento (Día/Mes/Año) Edad

Número de Seguro Social: XXX-XX-\_\_\_\_\_ Estatus Civil: \_\_\_\_\_

**Dirección de los Últimos Cinco (5) Años:**

Direcciones (Comenzando con la más reciente. Identifique Barrio, Sector, Urbanización, Núm. Calle, Número de Apartamento)	Desde Día-Mes-Año	Hasta Día-Mes-Año
Dirección 1:		
Dirección 2:		
Dirección 3:		
Dirección 4:		
Dirección 5:		

Ocupación del Solicitante: \_\_\_\_\_ Lugar Actual de Trabajo: \_\_\_\_\_  
Lugar Anterior de Trabajo: \_\_\_\_\_

¿Ha trabajado en alguna institución de servicios a menores?  Si  No Especifique

- Centro de Cuido       Hogar de Grupo       Centro de Tratamiento a Menores  
 Albergue       Campamento       Hogar de Crianza  
 Escuela Pública o Privada       Institución Juvenil       Centros Residenciales de Rehabilitación  
(Adicción, Alcoholismo, Salud Mental y de Salud)

**Datos de Identificación de los Miembros del Núcleo Familiar Actual:** (Incluya nombres de: hijos/as propios/as, hijastros/as, hijos/as de crianza, aunque ya sean adultos/as y actualmente no vivan con usted)

Apellidos, Nombre (Adultos)	Fecha de Nacimiento			Edad	Sexo		Relación con el/la Solicitante
	Día	Mes	Año		M	F	
<b>Apellidos, Nombre (Menores de 18 Años de Edad)</b>							

**Datos de Identificación de los Miembros del Núcleo Familiar Anterior** (si aplica): (Incluya nombres de: esposas/os anteriores, hijos/as propios/as, hijastros/as, hijos/as de crianza, aunque actualmente no vivan con usted)

Apellidos, Nombre (Adultos)	Fecha de Nacimiento			Edad	Sexo		Relación con el/la Solicitante
	Día	Mes	Año		M	F	
<b>Apellidos, Nombre (Menores de 18 Años de Edad)</b>							



**Certificación y Consentimiento:**<sup>1</sup>

Certifico que la información contenida en este formulario, es correcta y autorizo al Centro Estatal, Registro Central de Casos de Protección a Menores, a realizar los procedimientos correspondientes, basados en mi información personal, para certificar el resultado de la búsqueda de antecedentes de Maltrato, Maltrato Institucional, Negligencia y Negligencia Institucional.

_____ Nombre	_____ Firma	_____ Día-Mes-Año
_____ Nombre de Testigo de Firma	_____ Firma	_____ Día-Mes-Año

Autorizo que el resultado de esta búsqueda sea notificado a la Agencia o Individuo Solicitante (Parte I de esta Forma).

-----  
\_\_\_\_\_  
Nombre

-----  
\_\_\_\_\_  
-----  
\_\_\_\_\_  
Dirección

_____ Nombre	_____ Firma	_____ Día-Mes- Año
-----------------	----------------	-----------------------

LA/CMC/ldj  
11/2010

<sup>1</sup> Se utilizará testigo de firma o marca cuando se refiere a persona que no sabe leer ni escribir, no vidente, audio/impedido u otro que requiera asistencia para hacer la solicitud.