

# **PROTOCOLO INTERAGENCIAL**

**PARA LA DETECCIÓN, ATENCIÓN, COORDINACIÓN  
E INVESTIGACIÓN DE REFERIDOS DE ALEGADA  
EXPLOTACIÓN FINANCIERA CONTRA LOS ADULTOS  
MAYORES Y ADULTOS CON IMPEDIMENTOS**

DEPARTAMENTO DE LA  
**FAMILIA**  
ADMINISTRACIÓN DE  
FAMILIAS Y NIÑOS



# PROTOCOLO INTERAGENCIAL PARA LA DETECCIÓN, ATENCIÓN, COORDINACIÓN E INVESTIGACIÓN DE REFERIDOS DE ALEGADA EXPLOTACIÓN FINANCIERA CONTRA LOS ADULTOS MAYORES Y ADULTOS CON IMPEDIMENTOS

## I. INTRODUCCIÓN Y PROPÓSITO

Debido a la magnitud del problema de explotación financiera contra los adultos mayores y adultos con impedimentos en nuestra Isla, nos vemos en la obligación de establecer un procedimiento uniforme para la detección, atención, coordinación, investigación y manejo de referidos de esta modalidad de maltrato hacia estas poblaciones. Estos referidos de alegada explotación financiera llegan a nuestra atención a través la Línea de Maltrato (787-749-1333), o a través de las Instituciones Financieras, Bancos y Cooperativas de Puerto Rico, quienes están obligadas en Ley en reportar a las agencias gubernamentales ante cualquier sospecha.

En cuanto al tema de la población de adultos mayores en Puerto Rico, debemos reconocer que esta es la de mayor crecimiento. El momento exige transformar la visión como pueblo ante esta población y el personal de las agencias gubernamentales, para que estén debidamente alineados con la realidad de un Puerto Rico, en el que los adultos mayores son una fuerza socioeconómica que puede potenciar nuestra recuperación económica y social, sin ser víctimas de maltrato en cualquiera de sus modalidades. Los adultos mayores, actualmente, representan un número mayor en aspectos poblacionales que la de los menores de 15 años. Se espera que para el año 2050, superarán a los que tienen menos de 15 años. Estos cambios demográficos serán más veloces en los países en vías de desarrollo. Cuando hablamos del envejecimiento de la población, en demografía se refiere a un cambio en la estructura por edades de la población. Esto da inicio desde la estructura del antiguo régimen demográfico previo a la transición demográfica con grupos numerosos de población en edades infantiles y juveniles, y un escaso número de población en los grupos de edades maduras y longevas, a una nueva estructura en la que básicamente crecen los grupos de mayor edad disminuyendo así los grupos de menor edad. Este fenómeno de envejecimiento de la población va acompañado de varios desafíos para el País.

Según los hallazgos reportados por la Comisión de Revitalización Social y Económica del Senado de Puerto Rico, a raíz de una investigación exhaustiva ordenada por la Resolución del

Senado Núm. 188, sobre el impacto de la crisis económica sobre la seguridad financiera, la población de mayores de 50 años, indica que cerca del 50% de la actividad económica de la isla, aun cuando representan solo un 37% de la población, recae en esta población. Como un sector demográfico diverso, incluyendo en su actividad económica y laboral, esta población se compone de un segmento de mayores de 50 años que aún trabajan y otro segmento de mayores de entre 60 a 65 años, aproximadamente, los cuales muchos ya están jubilados. Este segundo segmento, en particular lo de edad más avanzada que padecen de condiciones como el Alzheimer y otras limitaciones cognitivas, son víctimas frecuentes de explotación financiera.

Por su parte, las cifras de la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada (OPPEA), indican que la cantidad de casos referidos por explotación financiera por las instituciones financieras a la OPPEA fue de 1,936 casos, durante el año 2016. Bajo la antigua Ley Núm. 121, supra, las querellas a OPPEA por alegaciones de explotación financiera ascendieron a 3,050 en el año fiscal 2016-2017. Entre las categorías de explotación financiera reportadas más comunes están las siguientes: mal manejo del dinero de los adultos mayores (1,378 querellas), transacciones no autorizadas de tarjetas de crédito y débito (441 querellas), retiros no autorizados de cuentas de depósito (383 querellas), firma de documentos sin autorización (126) y transferencias de fondos por "internet" no autorizadas (107 querellas).

Es política pública del Gobierno de Puerto Rico el proteger a los adultos mayores y adultos con impedimentos de la explotación financiera, definida por la Ley Núm. 121-2019, según enmendada, como el *"uso impropio de los fondos, de la propiedad, o de los recursos de un adulto mayor por otra persona, incluyendo, pero no limitándose a, fraude, falsas pretensiones, malversaciones de fondos, conspiración, falsificación de documentos, falsificación de expedientes o récords, coerción, transferencia de propiedad, o negación de acceso a viene"*. Es el deber ministerial del Departamento de la Familia ofrecer servicios de protección, orientación, prevención y de apoyo social a adultos con impedimentos (18 a 59 años) y adultas mayores de sesenta (60) años o más.

Ley Núm. 76 de 31 de julio de 2020, según enmendada *"Ley Especial para Prevenir la Explotación Financiera contra los Adultos Mayores y Adultos con Impedimentos"*, se crea para proteger la seguridad financiera de ambas poblaciones. Debido al efecto devastador que tiene esta particular modalidad de maltrato; en la ley se establece una lista específica de indicadores de explotación financiera, cómo incorporar dicha lista y su aplicación eficaz al marco legal de los protocolos de detección de referidos de alegada explotación financiera de las instituciones

financieras, cooperativas de ahorro y crédito y compañías de seguros; establecer política pública de educación, capacitación y colaboración sobre el tema de explotación financiera para diversos componentes del sistema de administración de justicia; ordenar al Comisionado de Instituciones Financieras, a la Corporación Pública para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico y a la Oficina del Comisionado de Seguros modificar los reglamentos, protocolos y/o procesos de prevención y detección de posibles casos de explotación financiera a adultos mayores y adultos con impedimentos adoptados al amparo.

En el Ley Artículo 5, de la Ley Núm. 76-2020, se ordena al Comisionado de Instituciones Financieras, a la Corporación Pública para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico y a la Oficina del Comisionado de Seguros a establecer los reglamentos, protocolos y los procesos de prevención y detección de posibles casos de explotación financiera contra adultos mayores o adultos con impedimentos, adoptados al amparo de sus respectivas leyes orgánicas, los cuales incluirán los indicadores establecidos en el Artículo 3 de esta Ley. Además, como parte del proceso de referidos a las agencias responsables de atender los casos de explotación financiera, todas las instituciones cubiertas bajo esta Ley deberán adoptar las siguientes disposiciones:

(a) que, en la hoja de referido que utilice la institución para informar de los posibles casos de explotación a las agencias concernidas, indique específicamente todas a las agencias a las cuales está remitiendo dicho referido, de manera que todas tengan conocimiento de las demás involucradas y así promover la coordinación entre las mismas para atender el referido;

(b) que, como parte del proceso de efectuar los referidos, las instituciones incluyan un informe de la situación que dio paso al mismo, incluyendo todo detalle que pueda asistir a la agencia referida para efectuar la investigación del caso;

y (c) que las instituciones cubiertas bajo esta Ley mantengan una política y práctica de estricta cooperación para facilitar y agilizar las investigaciones de las agencias concernidas de los referidos de explotación financiera. Excepto cuando se demostrare mala fe o persecución maliciosa, no se podrá imponer responsabilidad civil extracontractual a persona alguna que de buena fe provea información al Comisionado de Instituciones Financieras, a la Corporación Pública para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de Puerto Rico, al Comisionado de Seguros o a cualquier agencia del orden

público sobre actos fraudulentos relacionados con la explotación financiera de adultos mayores cometidos, en vías de ser cometidos, o por cometerse. En una acción civil por persecución maliciosa se tendrá que demostrar que se instigó la acción maliciosa sin que existiera causa probable, que la causa de acción criminal terminó de modo favorable al promovido y que este sufrió daños como resultado de dicha acción criminal.

El Departamento de la Familia, la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción, el Departamento de Salud, el Departamento de la Vivienda, el Departamento de Justicia, el Departamento de Seguridad Pública, el Departamento de Corrección y Rehabilitación y la Oficina de Administración de Tribunales vendrán obligados a darle prioridad a los tipos de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional que se cometan en contra de cualquier adulto mayor. Además, coordinarán entre sí sus esfuerzos mediante acuerdos interagenciales de entendimiento coordinados por el Departamento de la Familia, cuando se requiera la prestación de servicios relacionados con la identificación, prevención o tratamiento de los adultos mayores que son víctimas de maltrato, maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional. La coordinación incluirá planificación conjunta, utilización de las facilidades de unos y otros, adiestramientos y actividades conjuntas para el desarrollo del personal, evaluación y manejo de los casos

El Plan de Reorganización 1 de 1995, denominó al Departamento de Servicios Sociales como el Departamento de la Familia y establece que la Administración de Familias y Niños (ADFAN) estará a cargo de la protección y cuidado de los adultos mayores y adultos con impedimentos. El Artículo 3 del Plan de Reorganización del Departamento de la Familia, establece las Funciones del Departamento y se dispone lo siguiente:

“El Departamento será el organismo de la Rama Ejecutiva responsable de desarrollar e implantar la política pública y la visión gerencial establecida mediante este Plan y la legislación en vigor para el beneficio y el bienestar de las familias y sus miembros, así como de la comunidad en que se desenvuelven”. **En la ejecución de dicha responsabilidad, el Departamento asumirá el rol de facilitador y de proveedor de servicios (Énfasis nuestro).**

En el Artículo 7, se establece que el Departamento de la Familia será responsable de la prevención, identificación, investigación, supervisión protectora y tratamiento social de todo adulto mayor que sea víctima de maltrato, incluyendo el incoar y presentar acciones legales

pertinentes en los tribunales. También indica que el Departamento de la Familia tendrá facultad para intervenir en todas las situaciones de maltrato, maltrato institucional, maltrato por negligencia y maltrato por negligencia institucional, donde se le refiera una situación contra un adulto mayor.

Según la Ley Núm. 121-2019 según enmendada, se identifican (4) agencias distintas que tienen el deber de atender querellas de maltrato a adultos mayores, incluyendo las de explotación financiera: Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, (OPPEA), Departamento de la Familia, Departamento de Justicia y el Negociado de la Policía de Puerto Rico. Se incluye en este protocolo la Defensoría de las Personas con Impedimentos (DPI), del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, quien atiende las querellas de alegado maltrato de adultos con impedimento, incluyendo las de explotación financiera.

En fin, para evitar la duplicidad esfuerzos, resulta necesario fomentar la coordinación entre todos los componentes del sistema (agencias, instituciones financieras y organizaciones no gubernamentales que atienden las necesidades de los adultos mayores y adultos con impedimentos para asegurar la detección y procesamiento efectivo de los casos.

En la Ley Núm. 121 de 1 de agosto de 2019, según enmendada, "*Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores*", en el Artículo 8.- Responsabilidades y Coordinación con otros componentes del Gobierno se indica que el Departamento de la Familia será el ente central en el aseguramiento del cumplimiento de la nueva legislación, con el apoyo y cooperación de las agencias e instrumentalidades del Gobierno. Serán colaboradores, además, en los propósitos de la nueva legislación:

- Los Municipios de Puerto Rico dentro de su respectiva competencia y jurisdicción
- Los organismos de la sociedad civil, cualquiera que sea su forma o denominación, los ciudadanos y los sectores del ente privado y social, mediante la celebración de convenios o acuerdos de colaboración entre sí y con las instancias federales, estatales y municipales.
- Las agencias e instrumentalidades públicas brindando de forma eficiente los servicios que requieren los adultos mayores
- La Rama Judicial en el encausamiento de violaciones penales contempladas en la legislación.

- Con el propósito de garantizar el fiel cumplimiento con la política pública establecida en esta Ley, los municipios y las agencias e instrumentalidades del Gobierno le darán prioridad a todo caso de maltrato hacia algún adulto mayor tan pronto advengan en conocimiento.

## II. Base Legal

Este protocolo se adopta en virtud de los preceptos legales esbozados las siguientes leyes:

- A. Ley Núm. 1 del 28 de julio de 1995, según enmendado, *"Plan de Reorganización del Departamento de la Familia"*.
- B. Ley Núm. 121 de 1 de agosto de 2019, según enmendada, *"Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores"*
- C. Ley Núm. 76 de 31 de Julio de 2020 según enmendada, *"Ley Especial para Prevenir la Explotación Financiera contra los Adultos Mayores y Adultos con Impedimentos"*
- D. Ley Núm. 238 de 31 de agosto de 2004, según enmendada, *"Ley de la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos"*
- E. Ley Núm. 76 de 24 de julio de 2013, según enmendada, conocida como *"Ley del Procurador de las Personas de Edad Avanzada del Estado Libre Asociado de Puerto Rico"*
- F. Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985, según enmendada, *"Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras"*
- G. Ley Núm. 255 de 28 de octubre de 2002, según enmendada, *"Ley de Sociedades Cooperativas de Ahorro y Crédito"*
- H. Ley Núm. 158 de 24 de septiembre de 2015, *"Ley de la Defensoría de las Personas con Impedimentos de Puerto Rico"*.

## III. DEFINICIONES

Para efectos de este protocolo los siguientes conceptos tendrán el significado que se expresa a continuación:

1. **Actividad Financiera Sospechosa** - Se refiere a transacciones individuales o conjuntas que se intentan realizar en una institución financiera involucrando a una persona de edad avanzada o persona con impedimento y las cuales pudieran llevar a una persona prudente y

- razonable a identificarlas como sospechosas, en posible detrimento de los intereses económicos de la persona de edad avanzada o con impedimento
2. **Administración de Familias y Niños (ADFAN)**- Administración bajo la sombrilla del Departamento de la Familia que tiene la responsabilidad de ofrecer los Servicios de Protección Social a Adultos Mayores y Personas con Impedimentos
  3. **Administración Auxiliar de Servicios a Personas de Edad Avanzada y Adultos con Impedimentos**- Administración Auxiliar adscrita a ADFAN responsable de ofrecer servicios de orientación, prevención y de apoyo a personas mayores de 18 años con impedimento físico y adultos mayores de sesenta (60) años o más.
  4. **Adulto Mayor** -Persona de sesenta (60) años o más de edad, según lo establecido en la Ley Núm. 121 de 2019, según enmendada.
  5. **Banco**. — Significará cualquier individuo, sociedad, corporación, asociación o cualquier otro ente jurídico o natural, que haga negocios de comprar, vender, pagar o cobrar letras de cambio, expedir cartas de crédito, o recibir dinero para su transmisión y transmitir el mismo mediante giro, cheque o de otro modo, o conceder préstamos, o recibir depósitos, o en general, dedicarse, mediante combinación de cualesquiera de las anteriores funciones, a cualesquiera de las anteriores funciones, a cualquier transacción de naturaleza bancaria que un banco esté autorizado para efectuar bajo este título, conocido como "Ley de Bancos de Puerto Rico".
  6. **Confidencialidad**-La protección del derecho a la privacidad de la persona con impedimento o adulto mayor de la cual se obtenga o mantenga información relacionada a la situación referida. La identidad del informante, su número de seguro social, edad, domicilio, y teléfono del hogar, así como el diagnóstico y tratamiento médico, se considerará confidencial a los fines de este Protocolo.
  7. **Cooperativa**- toda entidad cooperativa debidamente constituida y autorizada para operar como tal, de acuerdo con las leyes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, incluyendo las cooperativas de ahorro y crédito, constituida y organizada de acuerdo a la Ley Núm. 255 de 28 de octubre de 2002, según enmendada.
  8. **Defensoría de las Personas con Impedimentos (DEPI) del Estado Libre Asociado de Puerto Rico**- entidad jurídica independiente y separada de cualquier otra agencia o entidad pública que fiscalizará y promoverá la defensa de los derechos de las personas con impedimentos
  9. **Departamento de la Familia**-Ofrece servicios de protección y apoyo a personas de edad avanzada y adultos con impedimentos a través del Programa de Servicios a Adultos de la

Administración Auxiliar de Servicios a Personas de Edad Avanzada y Adultos con Impedimentos.

10. **Explotación Financiera**-el uso impropio de los fondos de un adulto, de la propiedad o de los recursos por otro individuo, incluyendo, pero no limitándose, a fraude, falsas pretensiones, malversación de fondos, conspiración, falsificación de documentos, falsificación de récords, coerción, transferencia de propiedad o negación de acceso a bienes.
11. **Institucion Financiera** - Significará e incluirá todas las instituciones financieras operando al amparo de la Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985, según enmendada, "Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras o en cualquier otra ley especial administrada por la Oficina del Comisionado
12. **Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada (OPPEA)**- entidad jurídica independiente y separada de cualquier otra agencia o entidad pública que fiscalizará y promoverá la defensa de los derechos de los adultos mayores.
13. **Programa de Servicios a Adultos** - Programa bajo la Administración Auxiliar de Servicios a Personas de Edad Avanzada y Adultos con Impedimentos adscrito a la Administración de Familias y Niños (ADFAN) que tiene entre sus responsabilidades el ofrecer servicios de Protección Social, Orientación, Prevención, Auxiliares en el Hogar, Cuidado Sustituto, Protección contra el Maltrato Institucional, entre otros servicios de apoyo que se encuentran riesgo de ser víctimas de maltrato en cualquiera de sus modalidades.
14. **Persona con Impedimento**- Persona de dieciocho (18) años o más, emancipada, que sufre de un impedimento físico serio, mental o sensorial que lo limita sustancialmente en una o más actividades esenciales de su vida; tiene un historial o récord médico de impedimento físico, mental o sensorial; o es considerado que tiene un impedimento físico, mental o sensorial.
15. **Protocolo**-Conjunto de normas y procedimientos que se utilizará para prevenir, detectar y manejar posibles casos de explotación financiera de personas con impedimentos y adultos mayores
16. **Referido de Alegada Explotación Financiera**-Informe o queja que se presenta ante las agencias gubernamentales en la que se hace referencia a una persona que se sospecha está llevando a cabo acciones constitutivas de una alegada explotación financiera hacia un adulto mayor o adulto con impedimentos
17. **Referido con Fundamento**-Determinación de una investigación de alegada explotación financiera en que se evidencia o se concluye que un adulto mayor o adulto con impedimento ha sido víctima de esta modalidad de maltrato.

18. **Referido Sin Fundamento**- Determinación de una investigación de alegada explotación financiera que en la que no se evidencia que un adulto mayor o adulto con impedimento ha sido víctima esta modalidad de maltrato.
19. **Tribunal**-cualquier Sala de Tribunal de Primera Instancia del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

#### IV. **PRINCIPIOS FUNDAMENTALES PARA CONSIDERAR**

Las agencias gubernamentales, las Instituciones Financieras, los Bancos y las Cooperativas de Puerto Rico tienen como principios fundamentales el salvaguardar la seguridad, el bienestar, la protección y la calidad de vida de los adultos mayores y adultos con impedimentos.

Al intervenir con los adultos mayores o personas con impedimentos es importante reconocer el derecho a ser escuchados y evaluados para determinar la existencia el alegado maltrato o negligencia al que han estado expuestos y el daño infligido. Es importante que, durante el proceso de intervención con la persona que requiere los servicios de protección, se tenga presente respetar el derecho de auto determinación, siempre y cuando esté capacitado para tomar decisiones en su beneficio. El adulto mayor o persona con impedimento siempre que se encuentre en pleno uso de sus facultades mentales y/o al menos que exista una orden médica o legal que lo justifique, deberá ser escuchado y atendido con relación a su interés y deseo de ser protegido.

#### V. **INDICADORES DE ACTIVIDAD FINANCIERA SOSPECHOSA**

Todos los funcionarios gubernamentales y empleados de las Instituciones Financieras, los Bancos y las Cooperativas de Puerto Rico están llamados a prevenir, detectar, identificar, referir e investigar actividades sospechosas de posible de explotación financiera hacia estas poblaciones. Entre las actividades financieras que se pueden considerar sospechosas, sin que constituya una limitación, están las siguientes:

- Cambios frecuentes de cuenta de una institución financiera, banco, cooperativa a otra;
- Cambio en patrones o cantidades de retiro, así como retiros de cantidades sustanciales de dinero o retiros de cantidades considerables o transferidas de cuentas conjuntas que han sido abiertas recientemente;

- Patrón de cheques emitidos y pagaderos al portador o efectivo;
- Actividades bancarias o financieras inconsistentes con los hábitos usuales del cliente. Entre éstas, sin que constituyan una limitación, se encuentran:
  - Manejo inadecuado de fondos del adulto mayor o persona con impedimento efectuando transacciones no autorizadas o que no sean exclusivamente para el beneficio de esta;
  - Retiros de cuentas de ahorros;
  - Retiros frecuentes de dinero, hechos en las facilidades de la institución financiera a través de máquinas automáticas de retiro (ATM) a horas inusuales;
  - Uso constante de tarjetas de débito o crédito cuando el cliente o socio no había utilizado antes o no conoce cómo se usa.
- Interrupción abrupta de los pagos de alquiler o de servicios públicos efectuados regularmente por cheques;
- Revocación repentina de fideicomisos establecidos a favor de una persona;
- Pagos frecuentes de cuentas a nombre de otras personas;
- Firmas sospechosas en cheques u otros documentos, tales como aplicaciones para tarjetas de crédito;
- Aumentos inesperados de deudas incurridas cuando adulto mayor o persona con impedimento aparenta no tener conocimiento de las transacciones, entre estas: los préstamos bancarios o hipotecas secundarias o deudas considerables en las tarjetas de crédito o reservas de crédito;
- Los estados de cuenta y los cheques cancelados se reciben en una dirección distinta a la cual reside el socio o depositante adulto mayor o persona con impedimento;
- Un fiduciario u otra persona autorizada empieza a hacerse cargo de los asuntos del adulto mayor o persona con impedimento retirando fondos de una cuenta sin aparente beneficio para ésta;
- Cancelación inexplicable de Certificados de Ahorro;
- Interés repentino en "Programa de Hipoteca Invertida" (Reverse Mortgage), aun cuando la persona de edad avanzada o adultos con impedimento tiene un ingreso mensual seguro;
- Préstamos solicitados por terceros en lo cual se incluye al adulto mayor o la persona con impedimentos como codeudor;

- Adquisición de bienes y productos que no responden al patrón de consumo del adulto mayor o persona con impedimento;
- Cambios súbitos en la designación de beneficiarios de un seguro;
- Venta de propiedades inmueble a precios que no responden a la realidad del mercado inmobiliario;
- Radicación frívola de peticiones de declaración de incapacidad;
- Cobro excesivo por servicios o facturas por servicios prestados o no prestados;
- Transferencias de Fondos por Internet, no autorizadas;
- Falsificación de documentos;
- Transferencias de propiedades;
- Negación de acceso a bienes;
- Firmas en cheques en lugar del adulto mayor o persona con impedimento que no corresponden a la firma registrada;
- Firma de documentos adulto mayor o persona con impedimento sin su autorización;
- Cancelación de pólizas.
- Recibir dinero en cuenta que no es del adulto mayor o persona con impedimento

## VI. PROCEDIMIENTO

### Instituciones Financieras, Bancos y Cooperativas

1. Implantarán un Reglamento y Protocolo para la Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas con Impedimentos y Adultos Mayores.
2. Adiestrarán al personal sobre el Protocolo y Reglamento para la Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas con Impedimentos y Adultos Mayores.
3. Los empleados identificarán las alegadas actividades que generan sospechas de explotación financiera hacia un adulto mayor o persona con impedimentos y las canalizarán al Administrador Designado según establecido en su Reglamento y Protocolo.
4. El Administrador Designado recibirá los referidos de los empleados en las que se sospecha la existencia de explotación financiera hacia un adulto mayor o persona con impedimento y los referirá al Departamento de la Familia a través del Programa de Servicios a Adultos de la Administración Auxiliar de Servicios de Edad Avanzada

y Adultos con Impedimentos de la Administración de Familias y Niños (ADFAN), a sus Oficinas Centrales

5. El referido será enviado en el Formulario ADFAN-PSA-01, el cual se conocerá como Hoja de Referido para Situaciones de Explotación Financiera. Este formulario será enviado a través del correo electrónico: [explotacionfinanciera@familia.pr.gov](mailto:explotacionfinanciera@familia.pr.gov) o el correo ordinario a la siguiente dirección Programa de Servicios a Adultos, Apartado 194090, San Juan Puerto Rico 00910-4090.

#### **Departamento de la Familia**

1. El Departamento de la Familia a través del Programa de Servicios a Adultos de la Administración Auxiliar de Servicios de Edad Avanzada y Adultos con Impedimentos de la Administración de Familias y Niños (ADFAN), en sus Oficinas Centrales:
  - a. Adiestrarán al personal sobre el Protocolo y Reglamento para la Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas con Impedimentos y Adultos Mayores.
  - b. Recibirá los referidos de alegada explotación financiera de parte de las Instituciones Financieras, Bancos y Cooperativas que llegan a través del correo electrónico: [explotacionfinanciera@familia.pr.gov](mailto:explotacionfinanciera@familia.pr.gov) o al correo ordinario a la siguiente dirección Programa de Servicios a Adultos, Apartado 194090, San Juan Puerto Rico 00910-4090.
  - c. Registrará todos los referidos de alegada explotación financiera que lleguen a su atención de las Instituciones Financieras, Bancos y Cooperativas para ofrecer el seguimiento a los mismos.
  - d. Evaluará la información ofrecida en los referidos de alegada explotación financiera y verificará la dirección de las personas afectadas a los fines de enviarlas a las Oficinas Regionales del Departamento de la Familia, que correspondan.
  - e. Dará seguimiento a las Oficinas Regionales del Departamento de la Familia a las que se les envió el referido de alegada explotación para investigación para conocer el estatus.
  - f. Informará a las Instituciones Financieras, Bancos y Cooperativas, si el referido fue con fundamento o sin fundamento.
2. La Oficinas Regionales del Departamento de la Familia:

- a. Adiestrarán al personal sobre el Protocolo y Reglamento para la Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas con Impedimentos y Adultos Mayores.
  - b. Recibirán el referido de alegada explotación financiera del Programa de Servicios a Adultos y lo tramitarán a las Oficinas Locales para que se proceda a investigar.
  - c. Registrarán los referidos en el Control o Registro correspondiente para poder ofrecer seguimiento.
  - d. Ofrecerán seguimiento a las Oficinas Locales para la contestación del referido al Programa de Servicios a Adulto, Nivel Central
  - e. Enviarán al Programa de Servicios a Adultos, Nivel Central el informe final de los hallazgos de investigación del referido de alegada explotación financiera.
3. Las Oficinas Locales del Departamento de la Familia
- a. Adiestrarán al personal sobre el Protocolo y Reglamento para la Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas con Impedimentos y Adultos Mayores.
  - b. Recibirán el referido de alegada explotación financiera por parte de la Oficina Regional
  - c. **En termino no mayor de 5 días de haberse recibido el referido en las oficinas centrales, iniciarán una investigación, la cual conlleva visitas a la residencia de la alegada víctima, llevará a cabo entrevistas a: sospechosos, familiares, vecinos, personal de las instituciones financieras, bancos o cooperativas, otros.**
  - d. Recopilarán y evaluarán toda la información y evidencia recibida sobre la alegada explotación financiera.
  - e. **En un término no mayor de 30 días terminarán la investigación y determinarán si el referido de alegada explotación financiera fue con fundamento o sin fundamento.**
  - f. Redactarán un informe en el cual describirán el proceso de investigación y hallazgos
  - g. Enviarán a la Oficina Regional el informe de investigación y los hallazgos e Indicarán si fue con fundamento o sin fundamento.

- h. Del referido ser con fundamento procederán a comunicarse con el Negociado de la Policía de Puerto Rico para hacer una querella. De igual forma tomarán las medidas necesarias para proteger adulto mayor o persona con impedimento incluyendo radicar una Orden de Protección, mediante la Ley Núm. 121 de 1 de agosto de 2019, según enmendada en un Tribunal contra el perpetrador que cometió la explotación financiera.
- a. Se dará seguimiento semanalmente tanto con el Negociado de la Policía de Puerto Rico y Departamento de Justicia sobre ese estatus de la querella.

#### **Negociado de la Policía de Puerto Rico**

1. Adiestrarán al personal sobre el Protocolo y Reglamento para la Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas con Impedimentos y Adultos Mayores.
2. Tomará la información referida por las agencias y deberá hacer constar mediante querella la existencia de un caso de explotación financiera hacia un adulto mayor o adulto con impedimento.
3. Tramitará la querella al Departamento de Justicia para que se proceda a investigar como delito el caso de explotación financiera hacia el adulto mayor o persona con impedimento.

#### **Departamento de Justicia**

1. Adiestrarán al personal sobre el Protocolo y Reglamento para la Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas con Impedimentos y Adultos Mayores.
2. Una vez tramitada la querella por el Negociado de la Policía de Puerto Rico, el Departamento de Justicia deberá evaluar de forma expedita, en un periodo no mayor de cuarenta y ocho (48) horas, si se ha configurado el delito de maltrato, en su modalidad de explotación financiera, en contra de una persona adulta mayor, de conformidad con el Artículo 127-A del Código Penal de Puerto Rico e iniciar con los procedimientos correspondientes

### **Oficina de Administración de Tribunales (OAT)**

1. Adiestrarán al personal sobre el Protocolo y Reglamento para la Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas con Impedimentos.
2. Como medida de protección los adultos mayores, informarle al Departamento de la Familia, al adulto mayor y/o su encargado sobre la excarcelación de la persona convicta ordenada debidamente por un tribunal con jurisdicción y competencia.
3. Ante cualquier acción civil incoada por el Departamento de Justicia en contra de un familiar, tutor legal o persona responsable de una persona adulta mayor, deberá formar parte del criterio del juzgador:
  - a. Considerar al momento de fijar, modificar o dejar sin efecto obligaciones o responsabilidades la evidencia de que el familiar contra quien se reclama haya sido víctima de maltrato en cualesquiera de sus modalidades por parte de la persona adulta mayor.
  - b. En el caso de un descendiente, según definido en la Ley 55-2020, según enmendada, que la persona adulta mayor incumplió con su obligación alimentaria ordenada por un tribunal a favor del descendiente cuando era menor de edad.
  - c. Que el familiar, tutor legal o persona responsable tenga o sea médicamente diagnosticado con una condición de salud que le impida asumir el cuidado de la persona adulta mayor.
  - d. Que el familiar, tutor legal o persona responsable de la persona adulta mayor resida en otro país. "Carta de Derechos y la Política Pública del Gobierno a Favor de los Adultos Mayores" [Ley 121-2019, según enmendada] Rev. 28 de septiembre de 2024 [www.ogp.pr.gov](http://www.ogp.pr.gov) Página 27 de 41
4. Mantener un registro de las Órdenes de protección expedidas al amparo de esta Ley.

### **Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada (OPPEA)**

1. Adiestrarán al personal sobre el Protocolo y Reglamento para la Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Adultos Mayores.
2. La OPPEA referirá las situaciones de alegada de explotación financiera a adultos mayores a las agencias correspondientes conforme lo establece este protocolo.

3. El personal de la OPPEA será un recurso de apoyo y facilitador para las agencias que atiendan estos referidos.
4. La OPPEA le dará seguimiento, según su reglamentación interna a los referidos de explotación financiera que refiera a las agencias.
5. La OPPEA deberá velar por los derechos de los adultos mayores, que son atendidos por las agencias que tienen las diversas encomiendas, establecidas en el Protocolo, en la intervención de los referidos de explotación financiera.
6. En su defecto la OPPEA usará los recursos correspondientes, según lo dispuesto en su Ley Orgánica, para tramitar las situaciones de adultos mayores por ser víctimas explotación financiera y tomará cualquier acción judicial necesaria para hacer valer los derechos de estas personas.

**Defensoría de las Personas con Impedimentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (DEPI).**

5. Adiestrarán al personal sobre el Protocolo y Reglamento para la Prevención y Detección de Casos de Explotación Financiera a Personas con Impedimentos.
6. La DEPI referirá las situaciones de alegada financiera a personas con impedimentos a las agencias correspondientes conforme lo establece este protocolo.
7. El personal de la DEPI será un recurso de apoyo y facilitador para las agencias que atiendan estos referidos.
8. La Defensoría le dará seguimiento, según su reglamentación interna a los casos de explotación financiera que refiera a las agencias
9. La DEPI deberá velar por los derechos de las personas con impedimento, que son atendidos por las agencias que tienen las diversas encomiendas, establecidas en el Protocolo, en la intervención de los referidos de explotación financiera.
10. En su defecto la DEPI usará los recursos correspondientes, según lo dispuesto en su Ley Orgánica, para tramitar las situaciones de las personas con impedimento por ser víctimas explotación financiera y tomará cualquier acción judicial necesaria para hacer valer los derechos de estas.

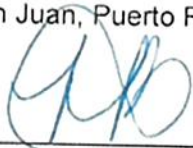
## **VII. COORDINACIÓN ENTRE LAS AGENCIAS**

Una vez el Departamento de la Familia, la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada (OPPEA) o la Defensoría de las Personas con Impedimentos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (DEPI) advengan en conocimiento o sospecha de que un adulto mayor podría estar siendo víctima de maltrato, en su modalidad de explotación financiera, informarán inmediatamente de tal hecho al Negociado de la Policía de Puerto Rico. De igual forma, tendrán el deber de colaborar y trabajar en coordinación con el Negociado de la Policía de Puerto Rico sobre tal referido en vías de que se tomen las acciones pertinentes en beneficio del bienestar y la seguridad del adulto mayor o persona con impedimento. De igual forma colaborarán con el Departamento de Justicia de Puerto Rico.

## **VIII. APLICABILIDAD**

El Protocolo será de aplicabilidad a todo el personal que le brinda servicios a la población de adultos mayores y personas con impedimentos y que trabajan en las Agencias del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y sus municipalidades.

En San Juan, Puerto Rico, 7 de enero de 2025.



---

Lcda. Nicole L. Báez Ortiz  
Administradora  
Administración de Familias y Niños