

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

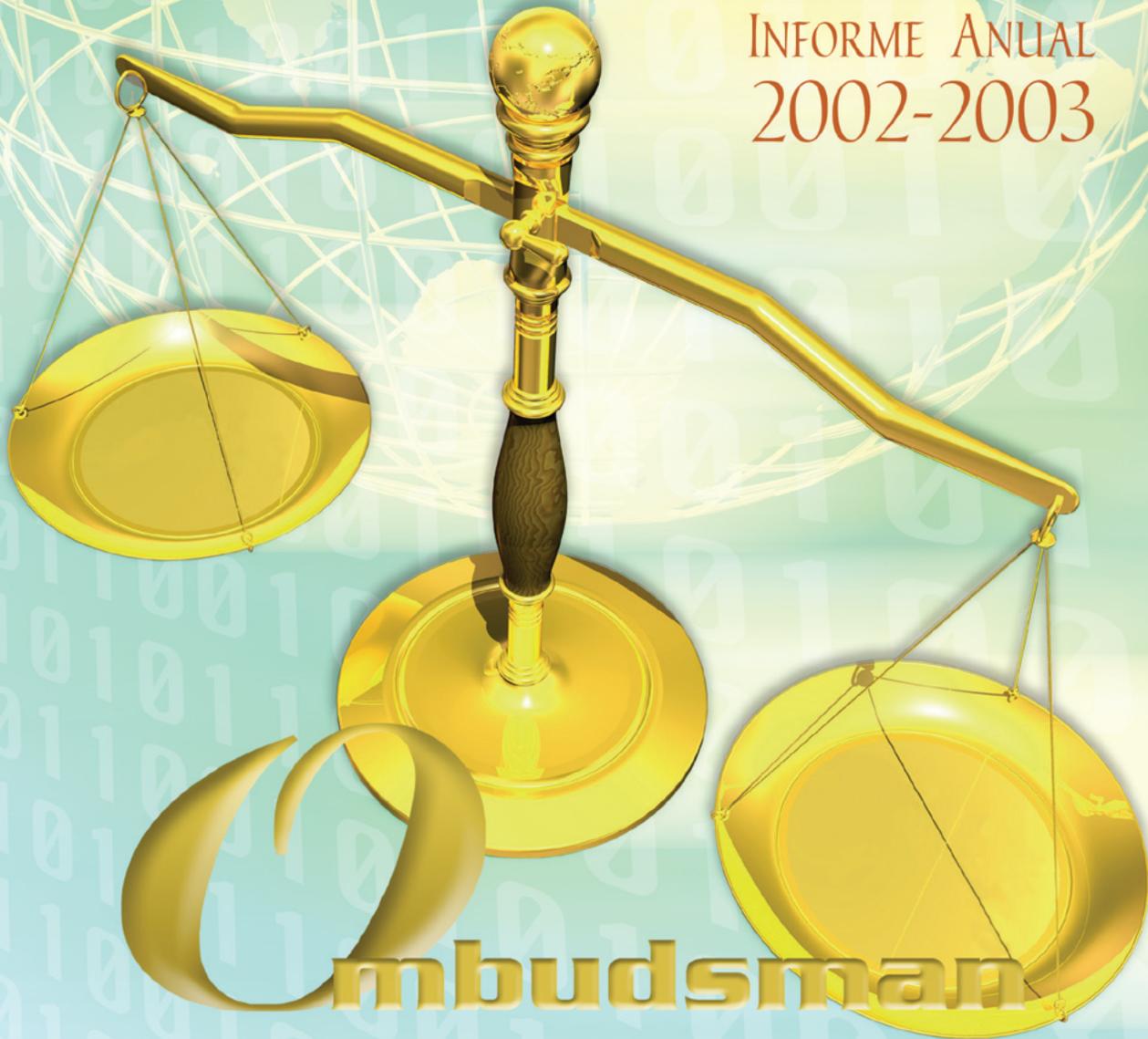
OMBUDSMAN



1977

MAGISTRADO DEL PUEBLO

VIGÉSIMO SEXTO
INFORME ANUAL
2002-2003



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO**

**VIGÉSIMO SEXTO INFORME ANUAL
2002-2003**



**HON. CARLOS JUAN LÓPEZ NIEVES
OMBUDSMAN**

© 2003

Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina Procurador del Ciudadano
PO Box 41088, San Juan, Puerto Rico 00940-1088
Tel. 787-724-7373 • Fax 787-724-7386

Carlos J. López Nieves
Procurador

Ivette López Hernández
Procuradora Auxiliar
Gerente de Publicación

Ludim Díaz Sánchez
Directora de Finanzas
Sub Gerente Publicación

Migdalia Rivera Pizarro
Asesora de Prensa
Colaboradora de Redacción

Nancy Batista Pagán
Analista Financiero
Colaboradora

Diseño y Fotocomposición: *Héctor R. Pérez*
Impresión: *HERA Printing*

CARTA DE PRESENTACIÓN
INFORME ANUAL
2002-2003

CARLOS JUAN LÓPEZ NIEVES
PROCURADOR DEL CIUDADANO





SEÑORA GOBERNADORA Y PRESIDENTES DE LOS CUERPOS LEGISLATIVOS:

El Vigésimo Sexto Informe Anual de la Oficina del Procurador del Ciudadano, Año Fiscal 2002-2003, impreso en las siguientes páginas, presenta las actividades de mayor relevancia y los logros más significativos de esta Oficina en la misión de garantizar a nuestra ciudadanía más servicios gubernamentales que respondan a sus necesidades con premura y eficiencia.

Es con genuina satisfacción que someto a la consideración de ustedes este documento que recoge a grandes rasgos la eficiente labor del equipo de trabajo que me honro en dirigir. Gracias a este diligente equipo, la Oficina del Ombudsman, en el Año Fiscal 2002-2003, logró atender 23,742 casos, de los cuales 9,896 fueron reclamaciones, 9,270 orientaciones, 4,291 coordinaciones, 278 casos especiales y 7 investigaciones especiales.

Indudablemente, los cambios estructurales y la implantación de nuevos proyectos e iniciativas novedosas desarrolladas durante los últimos años, han permitido a la Oficina del Ombudsman agilizar los servicios y establecer una más estrecha coordinación con las agencias gubernamentales para beneficio de los ciudadanos que reclaman y merecen ser atendidos con prontitud y esmero.

Es lamentable que la Asamblea Legislativa no asigne los recursos que año tras año solicita esta Oficina. Primeramente se autoriza un recorte presupuestario y luego ni siquiera ese recorte es repuesto. Entendemos que predomina la mentalidad pequeña de mantener al ente fiscalizador con el menor recurso posible.

Lo propio sería que se entendiera que esta Oficina debe ser el barómetro mediante el cual las Agencias y sus ejecutivos pueden detectar las fallas que existen en las diferentes áreas de trabajo, de acuerdo a la opinión de la ciudadanía que recibe los servicios. Reclamamos un presupuesto adecuado para cumplir con nuestra encomienda según nuestros planes.

Dándole continuidad a esta ingente labor, durante el Año Fiscal 2002-2003 hemos estudiado minuciosamente el Manual de Codificaciones de la Oficina del Procurador del Ciudadano, en un esfuerzo por ejercer el más detallado control de las reclamaciones que se atienden en esta dependencia para evitar que se violen los derechos de los querellantes.

Para lograr nuestro propósito, nos proponemos enmarcar todas las reclamaciones dentro del contexto de materia de derechos humanos fundamentales que aseguren a cada persona el disfrute de una vida digna dentro de un sistema democrático de gobierno.

Les saluda cordialmente,



Carlos J. López Nieves
Procurador del Ciudadano





HON. SILA MARÍA CALDERÓN

Gobernadora de Puerto Rico





HON. CARLOS JUAN LÓPEZ NIEVES

Procurador del Ciudadano de Puerto Rico

Auténtico defensor de los derechos de la ciudadanía, el agrónomo Carlos Juan López Nieves, servidor público de carrera, ocupa el honroso cargo de Procurador del Ciudadano de Puerto Rico desde 1998.

Su brillante trayectoria ha sido reconocida por organizaciones de renombre internacional, tales como la United States Ombudsman Association (USOA) y la Federación Iberoamericana de Ombudsman, de la cual es Primer Vicepresidente.

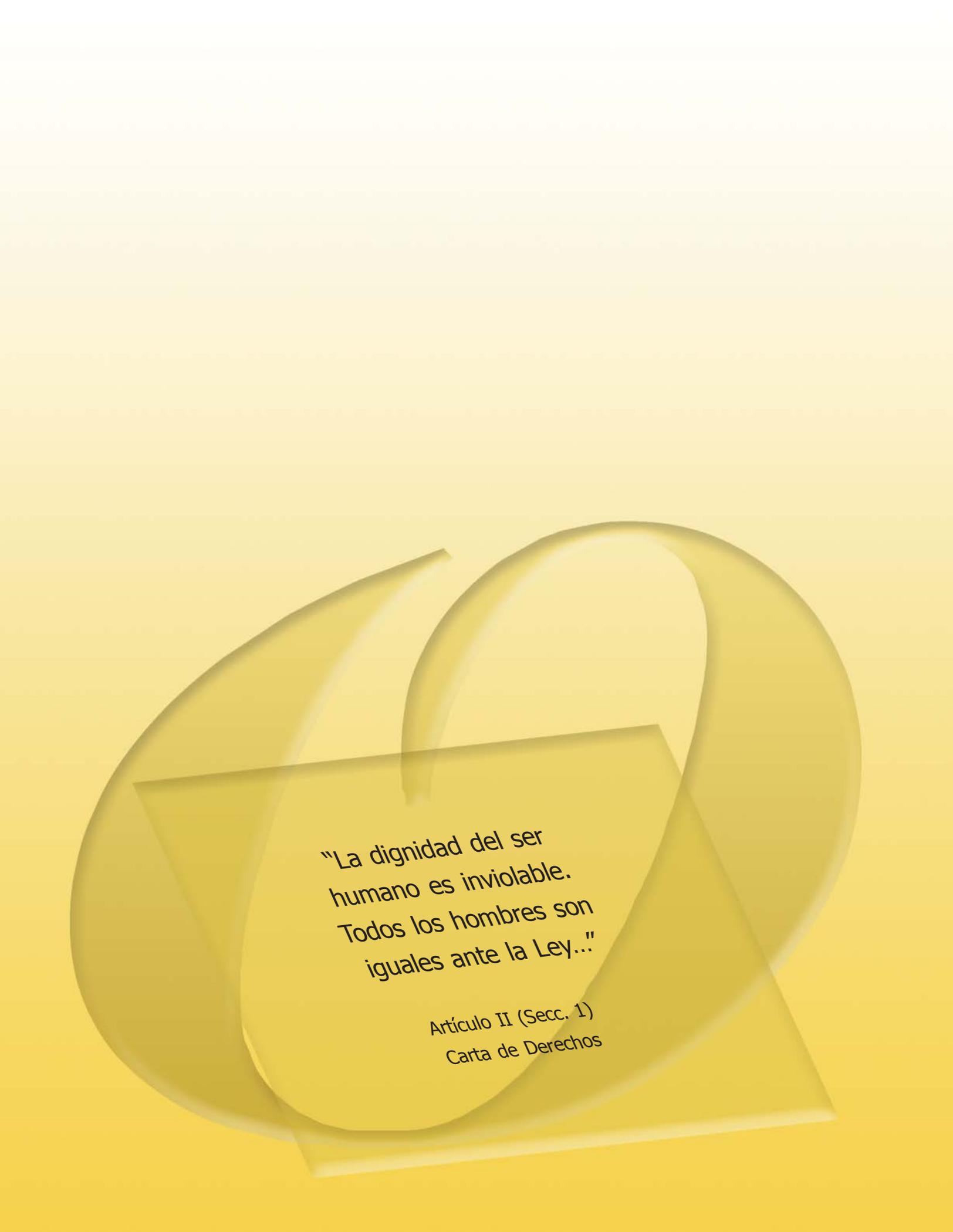


TABLA DE CONTENIDO

Presentación del Informe	5
Datos biográficos Hon. Carlos Juan López Nieves	9
Cambios significativos impulsan el desarrollo de la Oficina del Ombudsman	13
Estructura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	14
Diagrama de organización de la Oficina del Procurador del Ciudadano	15
Gestiones realizada en FIO por el Ombudsman de Puerto Rico	17
Código de Derechos Humanos	19
Legislación evaluada por la Oficina del Ombudsman	21
Logros	25
Proyecciones	27

Oficinas Regionales	29
Procurador Especializado en Asuntos Ambientales	45
Procurador de Asuntos Hidrológicos	55
Procurador de Pequeños Negocios	67
División de Investigaciones Especiales	77
Red de Defensorías de la Mujer	87
Informe Personas de Edad Avanzada	97

ANÁLISIS ESTADÍSTICO	101
Total de casos	102
Movimiento de reclamaciones	108
Impacto económico	111
Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas	112
Reclamaciones cerradas	113
Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	114
Reclamaciones activas por seis meses o más	115
Aumento en reclamaciones recibidas	116
Reducción en reclamaciones recibidas	117
Equipo de Trabajo de la Oficina del Ombudsman	118
Oficinas del Ombudsman	119



"La dignidad del ser humano es inviolable. Todos los hombres son iguales ante la Ley..."

Artículo II (Secc. 1)
Carta de Derechos

CAMBIOS SIGNIFICATIVOS IMPULSAN EL DESARROLLO DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

SP a transcurrido poco más de un cuarto de siglo desde que, el 30 de junio de 1977, la Legislatura de Puerto Rico firmó la Ley Número 134 para crear la Oficina del Procurador del Ciudadano, convirtiéndola en la primera en su género en toda Ibero América.

Desde esta memorable fecha, al día de hoy, esta entidad pública ha probado ser un medio efectivo y eficiente, puesto al alcance de todos los ciudadanos asegurándoles el trato justo y equitativo que tienen derecho a recibir de parte de las agencias gubernamentales.

En 1998, cuando el agrónomo Carlos López Nieves asumió el cargo de Ombudsman, el logo de la Oficina experimentó un acertado cambio. Los nuevos colores azul, amarillo, verde y marrón, le impartieron el toque tropical que simbolizan el sol, el cielo y la campiña puertorriqueña. La frase “Magistrado del Pueblo”, impresa bajo el escudo, encierra la función del Ombudsman como defensor de los derechos del ciudadano.

Importantes cambios organizativos, estructurales y tecnológicos han puesto a la Oficina del Ombudsman a la altura de los tiempos, ampliando su radio de acción y agilizando el proceso de manejo de reclamaciones.

Hoy, la Oficina Central y las Oficinas Regionales del Ombudsman, atienden al ciudadano querellante las 24 horas del día y los Procuradores Especializados están preparados para ayudar a la ciudadanía en áreas específicas de la gestión pública.

Estos Procuradores atienden los casos concernientes a asuntos ambientales, asuntos hidrológicos y pequeños negocios, amparados en los poderes que le otorgó la Ley 432 del 21 de diciembre de 2000 y la 454 del 28 de diciembre de 2000, respectivamente. Estas dos leyes enmendaron la Ley Orgánica de la Oficina del Ombudsman para darle el poder al Procurador del Ciudadano de nombrar dichos funcionarios para atender aquellas áreas que necesitaban una acción directa

y especializada en la solución de los problemas planteados por los ciudadanos.

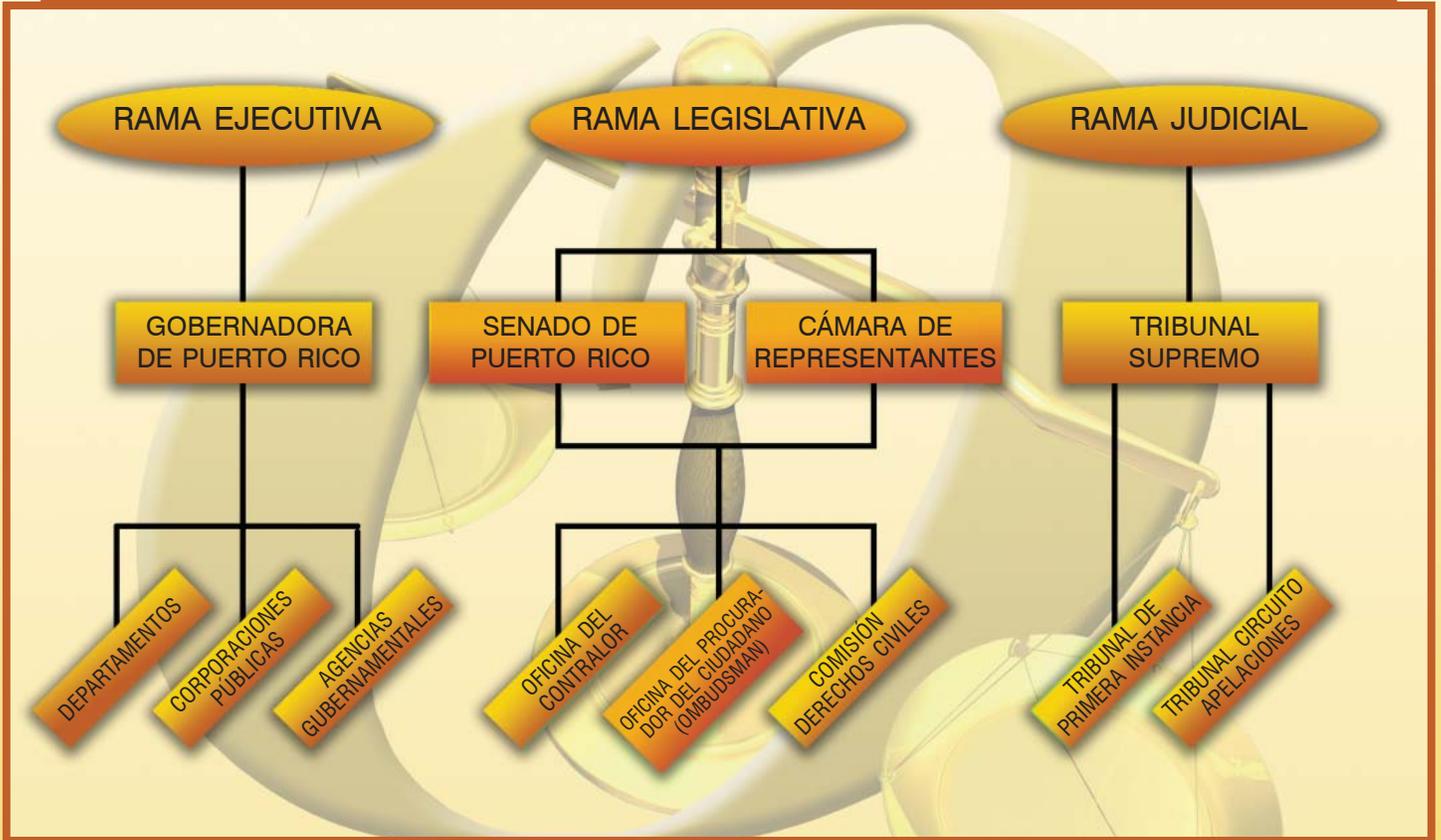
Igualmente, la División de Investigaciones Especiales trabaja con tesón en el seguimiento a aquellos casos que, por su naturaleza, ameritan una atención especial. Una investigación de esta índole, puede dar paso a un Plan de Acción Remediadora (PARE) con miras a corregir las fallas administrativas de las agencias involucradas.

En el año 2002, al unirse a la Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Iberoamericana de Ombudsman, la Oficina de Puerto Rico redobla sus esfuerzos para combatir el discrimen por sexo y continúa su lucha por los derechos humanos. Otro sector de la sociedad que recibe el total respaldo de la Oficina del Ombudsman es el que componen los ciudadanos de edad avanzada, no sólo mediante legislación a su favor, sino también ofreciéndoles atención inmediata a sus requerimientos y necesidades.

Con el propósito de llegar a aquellos ciudadanos que por diferentes razones no pueden acceder los servicios de la Oficina del Ombudsman, ya sea en persona o vía telefónica, el Procurador del Ciudadano realizó un acuerdo con el servicio postal de Estados Unidos para brindarle a estos ciudadanos unas tarjetas predirigidas y prepagadas que se encuentran disponibles en todos los correos generales alrededor de toda la Isla.

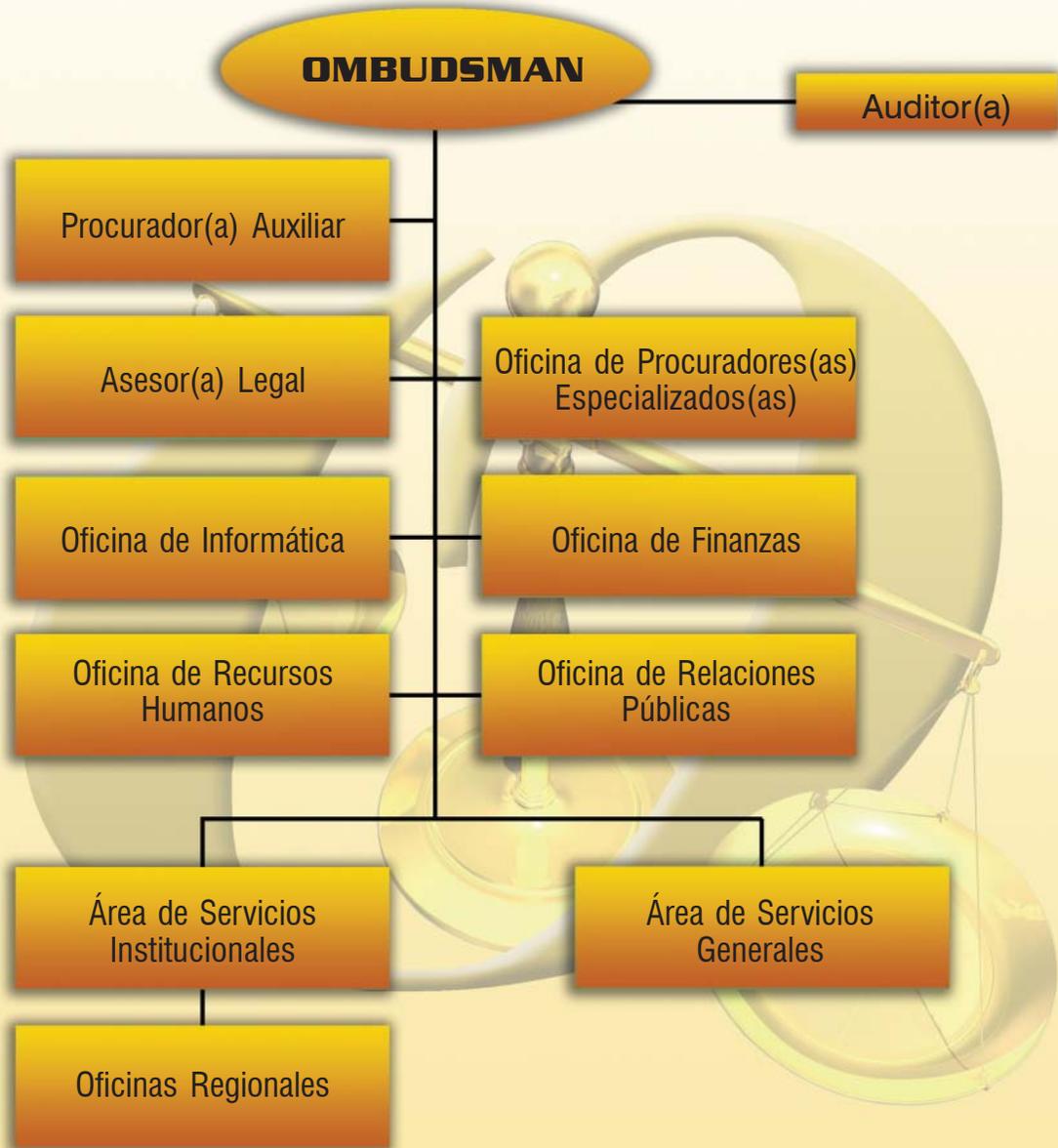
La Oficina del Ombudsman sigue hacia adelante con paso firme atemperando sus servicios y programas a las necesidades reales de todos los ciudadanos que acuden a esta Oficina en busca de una solución a sus problemas o de una alternativa para resolver sus dificultades.

ESTRUCTURA DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

DIAGRAMA DE ORGANIZACIÓN





GESTIONES REALIZADAS EN FIO POR EL OMBUDSMAN DE PUERTO RICO

Tanto a Nivel Nacional como Internacional en Defensa del Derecho a la Libertad, la Justicia y la Paz del Mundo, la cual tiene como base el Reconocimiento de la dignidad inherente a todos los miembros de la Raza Humana y sus Derechos Humanos, los cuales son Universales

- Como Vicepresidente Primero de la Federación Iberoamericana de Ombudsman (FIO), el Procurador del Ciudadano, Hon. Carlos López Nieves, ha participado y liderado varias actividades inherentes al cargo, entre éstas cabe destacar: Su posición en contra de las prácticas bélicas de la Marina en Vieques logró que la Federación Iberoamericana de Ombudsman aprobara una Resolución en contra de estas prácticas, además, se comunicó con los procuradores de España, Colombia y Brasil, como miembros de la coalición multinacional de Defensa Hemisférica en apoyo a la política de Estados Unidos en América del Sur, con el propósito de solicitar el que éstos no participaran en Ejercicios Bélicos a realizarse en Vieques.
- Como parte de su función como Vicepresidente Primero de la FIO se encuentra el apoyar las gestiones de las Defensorías en desarrollo y dar seguimiento al establecimiento de nuevas Defensorías en donde no existen. A tales efectos, se ha visitado varios países para coordinar, evaluar, recomendar y ejemplificar la figura del Ombudsman. Esto se ha realizado mediante conferencias, presentaciones, reuniones y diálogos directos con funcionarios electos de dichos países. Algunos de los países con los que se ha trabajado son: Bolivia, República Dominicana, Islas Baleares, España, Colombia, Perú, Costa Rica, Panamá, Guatemala y Venezuela. Se obtuvieron resultados positivos en la mayoría de los casos.
- Como miembro del Consejo rector de la FIO, asumió posición en asuntos de gran relevancia para la defensa de los Derechos Civiles, como por ejemplo:
 - A. Suscribió la oposición de la FIO a la aplicación de la pena de muerte como castigo, práctica que atenta contra los preceptos establecidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos y en otros instrumentos internacionales de derechos humanos. Asimismo, manifestó particular preocupación por la situación en que se encuentran ciudadanos salvadoreños prisioneros y condenados a muerte por autoridades cubanas.
 - B. Ante el recrudecimiento del conflicto armado en la República de Colombia, se reconocieron los esfuerzos de la Defensoría del Pueblo de ese país, en la búsqueda de una solución pacífica al conflicto armado. Asimismo, en esos momentos difíciles expresó su solidaridad a todo el pueblo colombiano y condenó los ataques a la población civil.
 - C. Reiteró la condena a los actos discriminatorios, intolerantes y xenófobos en contra de toda persona que, por causas diversas, se ve en la necesidad de desplazarse internamente o migrar hacia otros países. También se comprometió a buscar mecanismos de coordinación interinstitucional que busquen el respeto de los derechos fundamentales de los migrantes. Además solicitó que los Estados originarios, de tránsito y receptores analicen, comprendan y aborden el fenómeno migratorio desde una perspectiva de derechos humanos.

- D.** Repudió todo acto de hostigamiento al ejercicio de la comunicación social que atenta contra el derecho fundamental que tiene toda persona a la libertad de pensamiento y de expresión e hizo un llamado urgente a los gobiernos para garantizar dichos derechos.
- E.** Ante la grave crisis económica mundial, instauradora de inequidades y de procesos de exclusión social, la cual pone en peligro la gobernalidad, la vigencia del estado de Derechos y acentúa el incumplimiento de los derechos fundamentales de los ciudadanos, promovió se ejercieran acciones que contribuirían a fortalecer los regímenes democráticos en América Latina.
- Revisó y propuso varias enmiendas a la reforma del estatuto de la FIO.
 - A.** Dentro del plan estratégico a desarrollarse, se diseñó la estrategia financiera de la institución, entre las cuales propuso el crear un fondo interno para el financiamiento de actividades básicas de la FIO y que el mismo provenga de una cuota anual por Procuraduría.
 - B.** Recomienda que la FIO tenga entre sus funciones apoyar a los defensores en el ámbito nacional, a petición de ellos y la proyección en los foros internacionales de nuestras posiciones en casos específicos.
 - C.** Realizó gestiones para que la FIO sea la entidad que deba presentar un Informe Anual sobre la situación de los derechos humanos en cada cumbre de Estado y Gobierno de Iberoamérica.
 - D.** El Procurador de Puerto Rico y Primer Vicepresidente de la FIO evaluó los requerimientos para aprobar la Secretaría Técnica y el Director del Fondo Especial de Defensores del Pueblo e Instituciones Nacionales de Derechos Humanos de América Latina y el Caribe, creado por el Ministerio del Exterior de Dinamarca. Además, logró que la FIO presida la Junta de Directores de dicho Fondo y que España sea miembro de ésta.
- Dentro de sus funciones y en defensa de los Derechos Humanos el Procurador ha asumido posición de apoyo en momentos difíciles en otras procuradurías mediante comunicación a diferentes autoridades Nacionales e Internacionales, como por ejemplo:
 - A.** En el cambio de Gabinete de Bolivia, apoyó la función y ejecución de la Procuraduría de este país y de su Procurador en favor de la buena administración pública y la tranquilidad del Pueblo Boliviano.
 - B.** En el caso de Honduras, donde se quería pasar juicio sobre los nombramientos ya electos por el Congreso Nacional de la República de Honduras, no estuvo de acuerdo, porque es el pueblo quien tenía que hacer esta función y así la realizó mediante el voto. Razón por la cual, informó que repudiaba sus acciones y exhortó a que se desistiese de las alegadas acciones del Congreso Nacional de revisar los nombramientos.
 - C.** En el caso del vil asesinato de la Defensora de los Derechos de los Pueblos Indígenas Mexicanos, repudió el que se viole el derecho más importante; el derecho a la vida.
- Todas estas gestiones han sido realizadas a favor del disfrute de las libertades civiles, políticas, económicas sociales y culturales a las que cada persona tiene derecho a gozar. Sin olvidar nuestros deberes respecto a otros individuos y a la comunidad que pertenecemos.

CÓDIGO DE DERECHOS HUMANOS

De acuerdo con lo dispuesto en el Artículo 8 de la Ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada sobre la facultad de reglamentación que autoriza al Procurador del Ciudadano a emitir las reglas y reglamentos que sean necesarios y convenientes para cumplir con sus funciones, responsabilidades y deberes, se aprobó la Orden Administrativa 03-002 del 21 de enero de 2003, para implantar un Código de de Derechos Humanos con el propósito de adaptarlo al Manual de Codificación existente en la Oficina del Procurador del Ciudadano de manera tal que se puedan clasificar los derechos fundamentales de los ciudadanos que presentan reclamaciones en nuestra Oficina y estar a tono con el lenguaje utilizado por las las Instituciones del Ombudsman a nivel de Ibero América y el Caribe.

Para esto, se contó con la colaboración del Dr. Guillermo Escobar, Profesor de la Universidad de Alcalá de Henares, España, quien elaboró un catálogo de los derechos protegidos por el Procurador del Ciudadano (Ombudsman) utilizando varios recursos y documentos entre los que se encuentra la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos de 1966, el Pacto Internacional de Derechos Económicos Especiales y Culturales de 1966, la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de 1952 y la Constitución Española, entre otros documentos de ámbito internacional.

El Código contiene un catálogo de ocho (8) categorías de derechos humanos y treinta (30) figuras de derechos protegidos por los Ombudsman, para hacer más fácil su estudio y clasificación. Cada una de las categorías cuenta con una explicación amplia y exhaustiva contenida en el mismo.

Las clasificaciones son las siguientes:

I. DERECHOS BÁSICOS

1. Dignidad
2. Igualdad

II. DERECHOS INDIVIDUALES

3. Vida
4. Integridad
5. Honor
6. Intimidad
7. Desplazamiento
8. Pensamiento

III. DERECHOS DE PARTICIPACIÓN

9. Comunicación
10. Reunión
11. Asociación
12. Participación

IV. DERECHOS ECONÓMICOS

13. Propiedad
14. Empresa

V. DERECHOS LABORALES

15. Trabajo
16. Sindicación

VI. DERECHOS SOCIALES

17. Educación
18. Cultura
19. Salud
20. Vivienda
21. Medio ambiente
22. Familia
23. Consumo

VII. DERECHOS DE COLECTIVOS

24. Menores
25. Tercera Edad
26. Discapacitados
27. Reclusos

VIII. DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS

28. Transparencia
29. Procedimiento
30. Eficacia

Del análisis estadístico de los derechos protegidos por el Procurador del Ciudadano y los ejemplos de los casos atendidos en las Oficinas del Procurador del Ciudadano, se identificó que el grueso principal de los casos investigados están relacionados con los Derechos Económicos, Derechos Sociales, Derechos Colectivos y Derechos de los Administrados. El resto de los derechos son los Derechos Básicos, Derechos Individuales, Derechos de Participación y Derechos Laborales.

Sobre la atribución numérica del código presentado y como consecuencia de la aludida concurrencia

de derechos, no siempre cada asunto o situación encuentra un encaje de una sola figura de derechos protegidos. En cada caso de una situación concreta, puedan integrarse varias figuras, para ello habrá que optar por la más concreta o específica.

Dicho Código recoge la metodología de los casos investigados en la Oficina del Procurador del Ciudadano, tales como Reclamaciones, Orientaciones y Coordinaciones, por lo que adaptar la codificación del mismo a nuestro manual de codificación existente y a los asuntos objeto de reclamación, fue posible.

Adelante presentamos unos ejemplos de codificación de una reclamación en términos de derechos humanos, en el cual el número romano significa el derecho violentado y el número que le prosigue (que puede ser del 1 al 30) indica la figura correspondiente al derecho.

Ejemplo de Facturación excesiva de agua

- 1 = dilación
- VI = Derechos Sociales
- 23 = Consumo
- 12 = Conceder o efectuar servicio
- 101-B = (Lectura excesiva)
- 820 = Agencia (Agua)

Codificación Completa = 1VI2312101B-820

Interpretación = Dilación en proteger el derecho social de consumo de servicio de agua y conceder ajuste de lectura excesiva.

Ejemplo de dilación sobre la Corporación de Seguros Agrícolas, en tramitar los seguros:

- 1 = dilación
- 13 = tomar acción sobre
- 210 = solicitud de seguros
- IV = derecho económico
- 14 = empresa
- 540 = Agencia (Corporación de Seguros Agrícolas)

Codificación completa = 1IV1413210-540

Interpretación = Dilación en proteger el derecho económico de la empresa y tomar acción sobre la solicitud de seguros agrícolas, emitida a la Corporación de Seguros Agrícolas.

Los ejemplos anteriores cobijan los criterios de consumo que protegen los intereses derivados de la condición del consumidor o usuario de bienes y servicio, este incluye la facturación excesiva del agua. Si la situación fuera relacionada con servicios deficientes e infraestructura, el criterio a utilizarse sería vivienda, que comprende la garantía que debe tener el

gobierno en ofrecer la infraestructura adecuada de las viviendas, este criterio incluye el suministro de agua potable, energía eléctrica así como un sistema de evacuación de residuos.

Las Agencias implicadas en los casos de la Oficina del Ombudsman, identificadas como las de mayor número de reclamaciones recibidas estarían en las siguientes categorías:

Derecho Social - el Departamento de Educación, el Departamento de Salud, Departamento de la Vivienda, la Junta de Calidad Ambiental, el Departamento de la Familia, el Departamento de Asuntos al Consumidor, la Administración de Corrección, la Oficina de Asuntos de la Vejez y demás Agencias adscritas.

Derecho Económico - el Registro de la Propiedad, la Administración de Reglamentos y Permisos, la Oficina del Comisionado de Seguros, la Corporación de Seguros Agrícolas y el Comisionado de Instituciones Financieras.

Derecho Colectivo - la Administración de Sustento de Menores, el Departamento de Educación, el Departamento de Salud, el Departamento de la Familia, la Oficina de Asuntos de la Vejez, la Administración de Rehabilitación Vocacional, la Administración de Corrección y las Agencias adscritas entre otros.

Derechos de los Administradores - incluye todas las Agencias en el aspecto administrativo que caracterizan la transparencia de los procesos y procedimientos administrativos adecuados según los reglamentos y las leyes que los cobijan.

El Código de Derechos, permite la flexibilidad de agrupar en varios derechos a las Agencias y las situaciones que presentan los ciudadanos, donde el criterio y el análisis del investigador será el que coloca el acto administrativo en el derecho que responda al reclamo del ciudadano.

Es nuestra obligación y función, como agencia fiscalizadora, tener una visión más allá de resolver las situaciones que nos traen los ciudadanos, por alegadas irregularidades ante los servicios que solicitan las Agencias de Gobierno.

Nuestra Oficina tiene la responsabilidad de investigar, entendiendo que no sólo se le ha negado un buen servicio gubernamental, sino que también se le ha violentado un derecho humano al ciudadano. Esto, a la luz de la soberanía del pueblo a recibir los recursos básicos que por derecho el Gobierno le debe ofrecer.

LEGISLACIÓN EVALUADA POR LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

AÑO FISCAL 2002-2003

Durante el pasado año fiscal, la División Legal de la Oficina del Procurador del Ciudadano evaluó importantes proyectos de ley referidos por la Legislatura. Algunas de estas piezas legislativas, que impactaban positivamente a la ciudadanía fueron respaldadas; otras, por su naturaleza, no fueron endosadas.

La siguiente legislación fue evaluada por la Oficina del Ombudsman:

Proyectos del Senado de Puerto Rico

- **Proyecto del Senado 1751** - para enmendar la Ley de Procedimientos Uniformes a fin de que las agencias aseguren a los ciudadanos el acceso público a toda información disponible a los treinta (30) días de haberla solicitado. Se envió ponencia a favor del proyecto.
- **Resolución del Senado 361** - para ordenar a la Comisión de Integridad Gubernamental realizar una amplia y exhaustiva investigación sobre los procesos de subastas en los departamentos, agencias, municipios y corporaciones públicas del Gobierno. Se endosó la medida a través de una ponencia.
- **Proyecto del Senado 966** - para establecer la Ley de Participación Ciudadana, a fin de incluir representación de todas las regiones en la Junta de Gobierno de las corporaciones públicas, agencias e instrumentalidades del Gobierno. Se respaldó la medida sugiriéndonos los requisitos para la selección del ciudadano idóneo.
- **Proyecto del Senado 1991** - para enmendar la Ley Núm. 51 del 4 de julio de 2001, que crea las filas expreso para personas con impedimentos y/o de edad avanzada, a fin de requerir que se fije un cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso visible y legible indicando "Fila Expreso". Se respaldó la medida por considerarla beneficiosa y justa.
- **Proyecto del Senado 1992** - para enmendar la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, a fin de incluir personas de edad avanzada con derecho al beneficio por ley, así como requerir un cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso visible y legible indicando el sistema de cesión de turnos. Se endosó la medida recomendando armonizar el lenguaje en ambas piezas legislativas.
- **Resolución del Senado 1546** - para resolver una investigación exhaustiva en torno al impacto y consecuencia de la aplicación de la Ley de Pequeños Negocios en áreas residenciales del país. No se respaldó la investigación; por el contrario, se recomendó que la intención legislativa se dirigiera hacia las funciones y deberes.
- **Proyecto del Senado 2087** - para enmendar la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, según enmendada, a fin de incluir la Oficina de Asuntos de la Vejez en el procedimiento para establecer y reglamentar tarifas correspondientes que deberán cobrar los establecimientos privados que se dedican al cuidado de envejecientes. Se envió ponencia en contra de la aprobación de este proyecto.
- **Proyecto del Senado 2098** - para crear un plan de evacuación para personas con impedimentos que se encuentran en edificios multipisos de uso comercial y residencial durante situaciones de emergencia. Se favoreció este proyecto mediante una ponencia por considerarlo necesario y justo.
- **Proyecto del Senado 1137** - para enmendar la Ley de Código de Rentas Internas, a fin de

devolver al Secretario de Hacienda la discreción para conceder o denegar licencias para la venta de bebidas alcohólicas.

- **Proyecto de Senado 2137** - para enmendar la Ley que establece el servicio de interpretes en las agencias gubernamentales, a los fines de establecer cuando sea necesario el servicio de interpretes en leguaje de señas y/o el Facilitador de comunicación para las personas sordas o ciegas, parcial o totalmente; autorizar a las agencias a adiestrar personal a través de OICALRH.

- **Proyecto del Senado 2218** - para enmendar el Artículo 4 de la Ley Núm. 7 del 19 de julio de 1985, según enmendada, a los fines de requerir que antes de toda acción de solicitud de endoso y permisos de construcción, los ingenieros, arquitectos, desarrolladores y/o promotores se reúnan con la población que se encuentre a cien (100) metros de radio de la obra a construirse, para notificarle el propósito, alcance y dimensiones de la misma. Se respaldó a través de una ponencia exhortando a la legislatura a aprobar legislación que penalice criminalmente a los que incumplan con la reglamentación.

Proyectos de la Cámara de Representantes

- **Proyecto de la Cámara 2651** - para enmendar la Ley de la Policía de Municipal con el fin de que tengan la facultad para expedir multas relacionadas con la Ley de Rótulos. Se endosó la medida.
- **Proyecto de la Cámara 756** - para enmendar la Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica, a los fines de establecer un término máximo de quince (15) días a partir de la expedición de la factura para notificar a los clientes de errores en los cálculos de los cargos. La medida fue endosada.
- **Proyecto de la Cámara 3036** - para enmendar la Ley de Instituciones Financieras y reestructurar la Junta Financiera. Se endosó la aprobación.
- **Resolución de la Cámara de 2168** - para otorgar una moratoria en pago de la factura de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados a abonados que se le haya aumentado el 10% de su factura hasta tanto concluya la investigación de la Oficina del Procurador del Ciudadano. No se endosó la medida, por entenderla onerosa para la agencia. Se exhortó a la Legislatura a revisar la reglamentación relacionada con las facturas de los abonados. Se envió ponencia sobre esta medida, a solicitud de la Cámara.
- **Resolución de la Cámara 5513** - para ordenar a la Comisión de Recursos Naturales y Calidad Ambiental, a realizar una investigación en torno a la extracción terrestre de la Urbanización Linda Gardens de Guaynabo y posibles irregularidades para obtener los permisos. Se endosó la investiga-

ción propuesta y se exhortó a la Legislatura a revisar la reglamentación y los procedimientos administrativos relacionados con las querellas presentadas ante la División Legal del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales y la Junta de Calidad Ambiental.

- **Resolución de la Cámara 5173** - para ordenar investigación sobre la alegada práctica de la Asociación de Suscripción Conjunta "Seguro Compulsorio", de negarse a pagar piezas de autos cuando el valor de las mismas excede el valor del costo del vehículo en el mercado. Se respaldó la investigación y se recomendó explorar alternativas para velar por los derechos de la ciudadanía.
- **Resolución de la Cámara 5575** - para investigar la venta en Puerto Rico de bienes inmuebles localizados en el extranjero cuando éstos no reúnen las condiciones mínimas y adecuadas de sana convivencia. Se endosó la medida, apoyando la investigación sobre posible violación a las disposiciones federales.
- **Resolución de la Cámara 5357** - para investigar los programas y planes de la banca privada y gubernamental, para proveerle financiamiento a mujeres que desean establecer nuevos negocios y empresas. Se endosó la investigación.
- **Proyecto de la Cámara 3481** - para enmendar la Ley de la Autoridad de Energía Eléctrica, a los fines de establecer un término máximo de treinta (30) días para notificar por escrito a los abonados

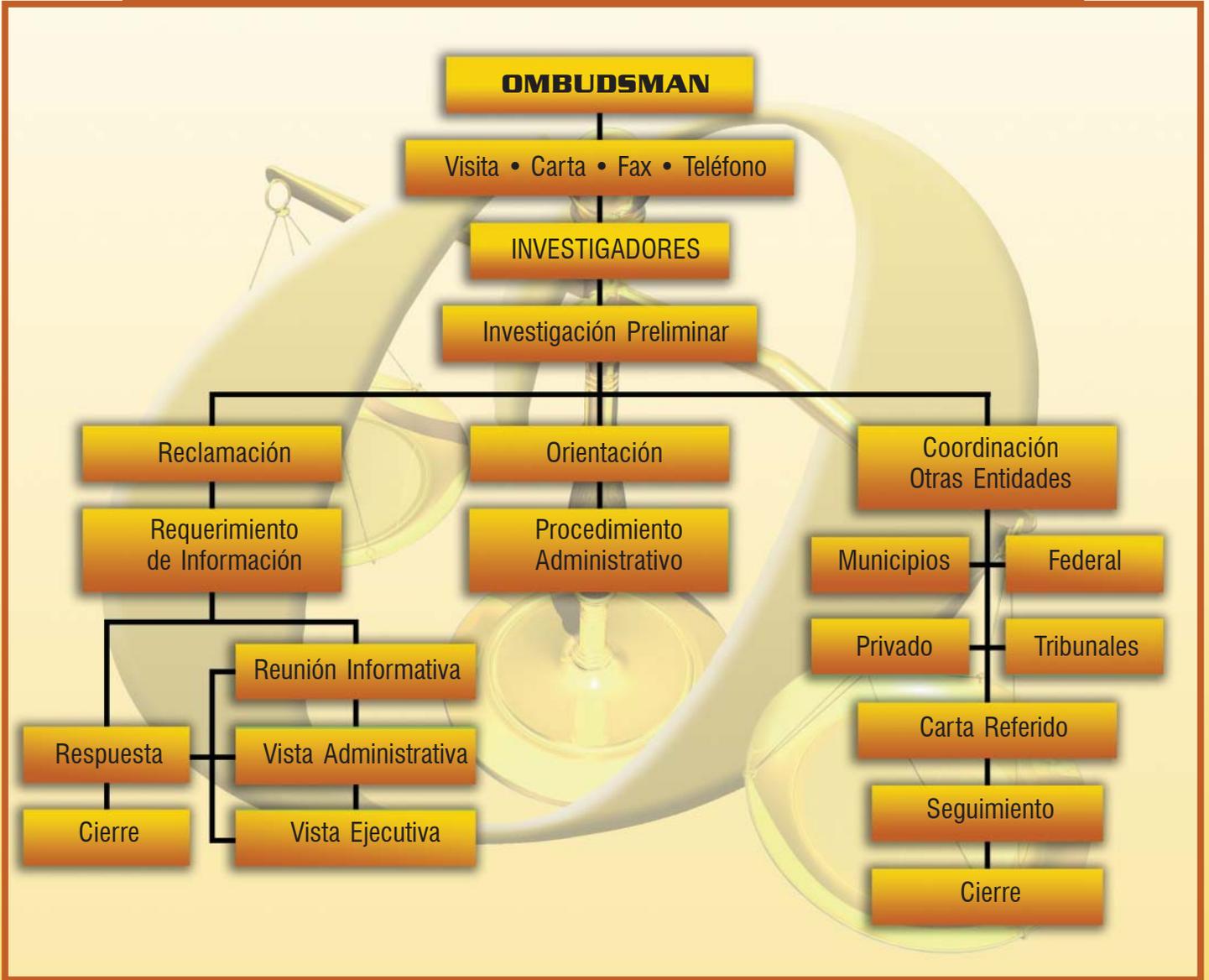
las razones por las cuales se factura en el método estimado. No se respaldó la medida por entender que los mecanismos procesales disponibles atiendan adecuadamente la situación que se plantea y además, porque podría resultar económicamente detrimental para los abonados.

- **Resolución de la Cámara 5212** - para realizar una investigación sobre el alza de casos de maltrato de envejecientes en los asilos de ancianos. Se endosó la investigación y se ofrecieron, como referencia, casos de envejecientes atendidos por la Oficina del Ombudsman con carácter prioritario.
- **Resolución de la Cámara 5680** - para ordenar que se realice una investigación exhaustiva y minuciosa sobre los señalamientos de la Oficina del Contralor, sobre el funcionamiento de la Oficina del Ombudsman.
- **Proyecto de la Cámara 2173** - para enmendar la Sección 1 de la Ley Núm. 99 del 5 de mayo de 1941, según enmendada, con el propósito de incluir en sus disposiciones contra la práctica del nepotismo a la Oficina del Contralor de Puerto Rico. Se envió ponencia recomendado la aprobación de este proyecto.
- **Proyecto de la Cámara 3460** - para enmendar la Ley de Navegación y Seguridad Acuática, a fin de disponer que las embarcaciones documentadas cumplan con el pago de arbitrios, como requisito para estar inscritos en el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales.
- **Resolución de la Cámara 6670** - para hacer una investigación sobre la razonabilidad del gasto de casi \$2,000,000 incurridos por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, Ondeo, para sufragar gastos de viajes estadías y alquileres de vehículos durante el periodo del 1al 31 de julio de 2002.
- **Resolución de la Cámara 6688** - para ordenar a la Comisión del Trabajo y Asuntos del Veterano a realizar una investigación sobre el desplazamiento de trabajadores y profesionales puertorriqueños por parte de la Compañía Ondeo, mediante el establecimiento de un esquema de dudosa validez.
- **Resolución Conjunta de la Cámara 97-** para ordenar a la Comisión Conjunta de Informes del Contralor investigar los mecanismos de control de información o coacción a empleados o subcontratistas que las entidades privadas contratan con el gobierno ejercitan para limitar el acceso a información y documentos de interés público fiscal a funcionarios públicos y personas privadas.

Misión

Garantizar al ciudadano su derecho a recibir servicios de excelencia por parte de las Agencias del Gobierno, proveyéndole acceso rápido, libre de costo y confiable a través de un Procurador imparcial dotado de facultades, no sólo para formular críticas públicas, sino para iniciar acciones reparadoras.

ESQUEMA DE TRÁMITE DE CASOS



LOGROS

AÑO FISCAL 2002-2003

Fase Final del Plan de Mecanización

La Oficina del Procurador del Ciudadano ahora cuenta con una red de interconexión entre la Oficina Central y sus seis Oficinas Regionales, permitiendo así una mejor eficacia en el trabajo que se realiza conjuntamente con el personal de las Regiones. Este sistema, a su vez, permitirá el establecimiento de una plataforma para la implantación futura de una aplicación que mecanizará la fase de recopilación de estadísticas.

Creación de un Código de Derechos Humanos

Se oficializó un acuerdo de colaboración con el Centro de Iniciativas de Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá de Henares de España, para la elaboración de un Código de Derechos protegidos por el Ombudsman. A tales fines, se contó con varios recursos y documentos, entre los que figuran la Declaración Universal de los Derechos Humanos de 1948, el Pacto Internacional de Derechos Económicos Especiales y Culturales de 1966, la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y la Constitución Española, entre otros.

El Código de Derechos Humanos contiene un catálogo de ocho (8) categorías y treinta (30) figuras de derechos protegidos por el Procurador del Ciudadano. Las clasificaciones abarcan las siguientes áreas: Derechos Básicos: Dignidad, Igualdad; Derechos Individuales: Vida, Integridad, Honor, Intimidad, Desplazamiento y Pensamiento; Derechos de Participación; Derechos Económicos: Propiedad, Empresa; Derechos Laborables: Trabajo, Sindicación; Derechos Sociales: Educación, Cultura, Salud, Vivienda, Medio Ambiente, Familia y Consumo; Derechos Colectivos: Menores,

Tercera Edad, Discapacitados, Reclusos; Derechos de los Administrados: Transparencia, Procedimiento y Eficacia.

Del análisis estadístico de los derechos protegidos por el Procurador y los ejemplos de los casos atendidos, se concluyó que la mayor parte de los casos investigados se relacionan con los Derechos Económicos, Sociales, Colectivos y de los Administrados.

Creación de un Programa Interno de Recopilación de Datos Estadísticos en Materia de Derechos Humanos

Con la Creación del Código de Derechos Humanos, se creó un programa interno que permite la recopilación de los datos estadísticos en materia de derechos humanos. Este programa traducirá el acto administrativo cometido por la agencia en términos del derecho humano que dicho acto haya violentado al ciudadano reclamante.

Juramentación de los Nuevos Facilitadores del Pueblo

Comenzando el año fiscal 2002-2003, se juramentaron los nuevos Facilitadores del Pueblo. Esta figura fue creada por el Ombudsman, Carlos J. López Nieves, con el propósito de agilizar la solución de los casos presentados por los ciudadanos ante nuestra Oficina, centralizándolos en una persona.

Dichos Facilitadores del Pueblo son escogidos por el Jefe de la Agencia para representar la misma ante la Oficina del Procurador del Ciudadano. Es a través de éstos, que se canalizan los casos y se les da seguimiento, logrando así una mayor eficiencia y eficacia en la solución de los mismos, los cuales, en su

mayoría, están relacionados con la dilación por parte de las agencias en brindar sus servicios.

Tercera Conferencia del Ombudsman

Durante este mismo año fiscal se celebró además la Tercera Conferencia del Ombudsman en la cual se nombraron sesenta y seis Ombudsman Ad Honorem, representando la figura del Ombudsman dentro de las distintas áreas de la sociedad tales como las artes, los medios de comunicación, el deporte, la medicina y la banca, entre otros. Estos ciudadanos deberán servir como entes de conciencia ciudadana ante las injusticias que muchas veces tocan a nuestra gente.

Esta actividad contó además con la figura del Sr. Manuel Guedán, Director del Centro de Iniciativas de

Cooperación al Desarrollo de la Universidad de Alcalá de Henares de España, quien fue tuvo a cargo la Conferencia Magistral. En su discurso presentó los problemas atendidos por las diferentes Defensorías del Pueblo en materia de los derechos humanos que son violados por las diferentes agencias del gobierno de los países, tanto de Ibero América como del Caribe.

Firma de Acuerdo con los Periódicos Regionales

El Procurador del Ciudadano firmó un acuerdo con los Periódicos Regionales de Área Este con el propósito de que éstos refieran a nuestras oficinas los casos que lleguen a dicho medio por los ciudadanos de esa área. Para esto se creó un formulario que permitirá la agilización de este tipo de casos.

Visión:

Lograr que cada ciudadano en Puerto Rico tenga acceso a un servicio de excelencia y de calidad en todas y cada una de las agencias que constituyen el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

PROYECCIONES

AÑO FISCAL 2002-2003

Aplicación Para los Datos Estadísticos

La aplicación de una partida no recurrente en nuestro presupuesto para el Año Fiscal 2004, nos permitirá trabajar un segundo proyecto para la mecanización del área de investigaciones que nos proveerá nuevos mecanismos y parámetros de medición de las reclamaciones.

Plan de Retribución de los Empleados

Contemplamos obtener un aumento en el presupuesto para poner en vigor el Plan de Clasificación y Retribución que hemos desarrollado. A estos fines, necesitaríamos una partida recurrente de \$46,000.00 que nos permitirá seguir las recomendaciones de la Oficina del Contralor en reconocimiento al mérito y la excelencia en el trabajo de los empleados de esta dependencia gubernamental.

Aumento a la Aportación del Plan Médico

Los planes médicos aumentan continuamente y la cubiertas han disminuido, por lo cual el empleado de carrera se ve en grandes dificultades económicas para atender las necesidades de salud de su familia. Por tal razón, proyectamos la aportación de un aumento a la aportación patronal del plan médico de nuestros empleados.

Sistema de llamadas por Código

Los resultados de nuestra evaluación de controles internos revelan que es necesario implantar un siste-

ma que garantice el control de las llamadas telefónicas de las ocho (8) Oficinas del Procurador del Ciudadano. De aprobarse una partida que hemos solicitado implantaremos un sistema de códigos de llamadas, asignándole un número secreto a cada empleado para realizar llamadas. Este sistema brindará mayor control y efectividad en la preintervención de este tipo de factura, lo que redundará en ahorro de tiempo y dinero.

Creación de nuevas Oficinas Regionales en Carolina, San Juan, Lares - Utuado y Naranjito - Barranquitas

La creación de nuevas Oficinas Regionales contribuiría a atender más equitativamente a la ciudadanía, ya que las estadísticas demuestran que las reclamaciones se concentran en los municipios donde existen estas facilidades.

Solamente funcionan seis (6) Oficinas Regionales para atender las reclamaciones de los residentes en los setenta y ocho (78) municipios, muchos de los cuales carecen de los medios para movilizarse o comunicarse con la oficina más cercana.

Restitución Recorte Presupuestario Años Fiscales 2002-2003

La aprobación de nuestra solicitud para que se restituya el dinero que se le restó al presupuesto de los años fiscales 2002-2003, permitiría fortalecer las finanzas de nuestra Oficina, lo cual, unido al aumento presupuestario que estamos solicitando para el año fiscal 2003-2004, proveería a la Oficina del Ombudsman las herramientas necesarias para brindar su servicio de óptima calidad a toda la ciudadanía.



OFICINAS REGIONALES

ARECIBO, CAGUAS, HUMACAO, MAYAGÜEZ,
METRO NORDESTE Y PONCE



OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

La Oficina del Procurador del Ciudadano cuenta con una Oficina Regional en el pueblo de Arecibo la cual atiende los casos de la ciudadanía de dicho pueblo y pueblos limítrofes, tales como Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo, Utuado, Barceloneta, Florida, Ciales, Manatí, Vega Baja y Morovis. La misma está localizada en la Avenida José A. Cedeño número 543-1.

Su estructura organizacional está compuesta de un Director, cuatro Investigadores de Reclamaciones, dos Asistentes Administrativos y un Asistente de Servicios de Mantenimiento.

Durante el Año Fiscal 2002-2003, se recibieron 4,102 casos en esta región, de los cuales 1,907 corresponden a reclamaciones, que junto con las 469 que quedaron activas del año anterior suman 2,376. De éstas se lograron cerrar 2,085 quedando activas para el próximo año fiscal la cantidad de 291 reclamaciones. En adición se ofrecieron 1,685 orientaciones y 510 coordinaciones.

El Fondo del Seguro del Estado fue la agencia con mayor número de reclamaciones en esta región, con 586 reclamaciones en su contra, seguida de la Comisión Industrial con 366 reclamaciones.

Como consecuencia se realizaron vistas periódicas al FSE con resultados evidentes en la reducción de reclamaciones y una coordinación efectiva para la solución de dichas reclamaciones.

Cabe señalar que durante este periodo se citaron 208 reuniones informativas y 29 vistas administrativas. Las agencias intervenidas asistieron a las mismas y ofrecieron soluciones a los asuntos planteados para la solución de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos en su contra.

Como iniciativa del personal de esta Oficina, implantaron un sistema de espera de un máximo de cinco minutos para los ciudadanos que visiten dicha Oficina. A las personas con impedimentos y las personas de edad avanzada son atendidas de inmediato.

Dentro de los casos más relevantes que se atendieron en esta Región se encuentran los siguientes:

RECLAMACIONES SOBRESALIENTES

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Número de Reclamación: ARE-03-02670-110

Asunto: Demora en tramitar pagos de servicios prestados

La Clínica de Terapia Brasilia en Vega Baja se dedica entre otras a prestar servicios al Programa de Educación Especial del Departamento de Educación. El 25 de marzo de 2003, reclamaron que el DE les adeudaba la cantidad de \$340,000.00 por servicios prestados desde octubre de 2002.

Como resultado de la intervención de nuestra Oficina, el 6 de junio de 2003 se recibió una comunicación de la Sra. Sonia Rosario Rodríguez, Secretaria Auxiliar de Servicios Educativos Integrales para Personas con Impedimentos del Departamento de Educación, en la cual indicaba que emitieron el pago adeudado por la cantidad de \$297,504.00 a favor del reclamante.

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS

Número de Reclamación: ARE-03-00768-170

Asunto: Demora en reparar Vía Pública

El reclamante acudió a la OPC alegando que desde hace dos años hubo un desprendimiento en la Carretera #111 Km. 16 Hm. 4 en Utuado que destruyó el carril izquierdo de la vía pública, situación que representaba peligro para la ciudadanía y los transeúntes de dicha vía.

La agencia, por su parte, alegó que el problema era ocasionado por la inestabilidad de los suelos y debido probablemente a corrientes subterráneas en el sector. Indicó, además, que la Autoridad de Carreteras estaba realizando una evaluación y estudio de suelos

conducentes a diseñar mejoras a la carretera que pudieran estabilizar los terrenos y evitar los continuos desprendimientos.

Finalmente, la Autoridad de Carreteras realizó una subasta para mejoras a la Carretera #111 desde el Km. 11.1 hasta el 16.3 en Utuado a un costo de \$203,000.00.

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Número de Reclamación: ARE-03-01693-820

Asunto: Demora en corregir servicio deficiente de agua

En el Barrio Guajataca de Quebradillas hacía alrededor de dos años que 300 familias estaban siendo afectadas por el problema de servicio deficiente en el suministro de agua potable.

Luego de nuestra intervención, la AAA informó que para resolver dicho problema debían aumentar la capacidad, sustituir las bombas y el panel de control en la Estación de Las Margaritas y la instalación de 625 metros lineales de tubería de 6 pulgadas de diámetro para aumentar la succión.

En adición, se necesitaba instalar una reguladora para sostener la presión de agua en la línea para que de esta forma el tanque de reserva de Guajataca mantuviera un nivel de agua apropiado. Este proyecto fue completado a un costo aproximado de \$80,000.00.

POLICÍA DE PUERTO RICO

Número de Reclamación: ARE-02-02950-072

Asunto: Demora en efectuar pago de sueldo por reinstalación

Alegó el ciudadano que la Policía de Puerto Rico le adeudaba el pago de salarios del 15 de mayo de 1998 al 25 de diciembre de 2000, ya que a tenor con una resolución de la Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación "CIPA" había ordenado a dicha Agencia la revocación del castigo y la reinstalación del ciudadano a su puesto como agente, retroactivo a la fecha que indicaba dicha resolución.

Indicó que habían transcurrido más de dos años sin que hubiese la Policía de Puerto Rico cumplido con dicha orden de reinstalación y pago de salario retroactivo, el cual ascendía a \$36,679.00. Una vez nuestra Oficina realizó los trámites pertinentes con la agencia, se logró que la agencia cumpliera con dicha resolución, favoreciendo al ciudadano reclamante.

DEPARTAMENTO DE SALUD

Número de Reclamación: ARE-03-02862-080

Asunto: Demora en tramitar asignación de fondos

El Departamento de Salud, a través del Programa de Proyectos Especiales de Salud, le asigna fondos al Instituto Pre-Vocacional e Industrial de Puerto Rico, para el pago de agua, luz y renta, entre otros, a las personas de escasos recursos que acuden a dicho Instituto.

Un ciudadano visitó nuestras Oficinas alegando que el Departamento de Educación no había realizado la transferencia de fondos al Instituto Pre-Vocacional y, por consiguiente, éstos no le podían otorgar el subsidio que le correspondía. Luego de nuestra intervención, dicha transferencia, la cual ascendía a \$50,000.00, fue realizada.

CASOS RECIBIDOS			
Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos Año Fiscal 2002-2003
1,907	1,685	510	4,102
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS			
Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2002- 2003	Total de Casos Atendidos 2002-2003	
291	4,102	4,393	
REGIÓN DE ARECIBO			
Total de Reclamaciones Cerradas		Impacto Económico	
2,085		\$2,746,175.44	

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

 En el quinto piso del Centro Gubernamental de Caguas se encuentra ubicada otra de nuestras Oficinas Regionales que brinda servicio a los municipios de Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas, Barranquitas, Orocovis, Aibonito, Cidra, Cayey, Comerío, Arroyo y Guayama.

Esta Oficina tiene un personal que consta de un Director, tres Investigadores, dos Asistentes Administrativos y un Asistente de Servicios de Mantenimiento que, durante el año fiscal 2002-2003 atendieron 1,214 reclamaciones, brindaron 794 orientaciones y realizaron 364 coordinaciones con entidades fuera de nuestra jurisdicción para un total de 2,372 casos atendidos.

De las reclamaciones atendidas, los investigadores lograron resolver 1,137, que representadas en términos económicos, ascienden a \$1,299,427.10.

En esta Región, la agencia a la que los ciudadanos hicieron más reclamaciones en su contra fue la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, pero, además, se destaca como la agencia que más reclamaciones pudo resolver.

El personal de esta Oficina participó de actividades tales como la Feria de Servicios en el Huertas Junior College en la Cuarta Feria de Programas Federales del Municipio autónomo de Cidra.

A nivel de esta Oficina se ideó el hacer pública la labor de los empleados más destacados. A estos efectos, se implementó el Reconocimiento del Empleado del Mes, mediante el cual, como incentivo, se coloca un cartel con una foto y su nombre en el área de recepción de la Oficina. Además, se le concede el uso de un estacionamiento libre de costo por un mes dentro de las facilidades del Centro Gubernamental.

También se reorganizó la labor de los Investigadores con un día disponible para realizar labores administrativas y reuniones informativas sin que se afecte la labor de la Oficina.

Para el próximo año fiscal, los empleados de esta región se han propuesto promocionar los servicios que ofrece la Oficina del Ombudsman a través de las diferentes municipalidades que incluye su región.

RECLAMACIONES SOBRESALIENTES

POLICÍA DE PUERTO RICO

Número de Reclamación: CAG-03-00396-072

Asunto: Dilación en pagos de Ley

El ciudadano reclamante solicitó nuestros servicios luego de que, tras su retiro de la Policía de Puerto Rico, ésta le adeudaba la liquidación del balance de licencia de vacaciones y enfermedad que había acumulado.

Como consecuencia, logramos que la agencia le pagara la cantidad adeudada, ascendente a \$22,583.

CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO

Número de Reclamación: CAG-03-00341-790

Asunto: Dilación en pago de incapacidad

El reclamante, de 66 años de edad, alegó que la Comisión Industrial resolvió aumentarle su pago por incapacidad desde marzo de 2002, y que la Corporación del Fondo del Seguro de Estado no había emitido el pago correspondiente.

Finalmente, la agencia concernida emitió el pago por la cantidad de \$6,614.50 a favor del reclamante.

DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA

Número de Reclamación: CAG-02-00924-130, CAG-02-00925-130, CAG-02-00926-130, CAG-02-00927-130, CAG-02-00928-130, CAG-02-00929-130, CAG-03-01342-139

Asunto: Dilación en cumplir convenio

En una visita realizada el 15 de noviembre de 2001 al Municipio de Orocovis, se recibieron reclamaciones referidas por la Oficina de Ayuda al Ciudadano, las cuales trataban una alegada dilación por parte del Departamento de la Vivienda en cumplir con un convenio, afectando así a seis familias de dicha municipalidad.

Estas familias habían solicitado ayuda al Departamento de la Vivienda, Programa HOME, para rehabilitar sus viviendas desde el 21 de septiembre de 1999, cumpliendo con toda la documentación requerida por éstos.

El 10 de enero de 2002, mediante Carta de Compromiso de Fondos del Programa HOME, se firmó un acuerdo para separar la cantidad asignada a cada caso que fue firmado por los participantes y el entonces Secretario de la Vivienda, Carlos O. Gonzalo Sánchez.

Las familias habían sido evaluadas y calificadas para dicho Programa. El 2 de octubre de 2001, los participantes del Programa visitaron la Oficina de la Secretaria del Departamento de Vivienda y su Ayudante, Sr. Ramón Ibáñez Ortega, quienes hicieron un compromiso con las familias afectadas de firmar contrato el 10 de octubre de 2001 y así comenzar los trabajos.

Debido a que la agencia tampoco cumplió con este compromiso, acudieron a nuestra Oficina donde procedimos a actualizar los contratos en el área legal, así como otros documentos que se les solicitó a los reclamantes, por lo que se firmaron finalmente los contratos con carta de comienzo para la construcción y/o mejoras a sus viviendas. Todos los trabajos fueron finalizados por la cantidad de \$213,190.11.

DEPARTAMENTO DE HACIENDA

Número de Reclamación: CAG-03-00028-160

Asunto: Dilación en procesar pago de reintegro

Una ciudadana alegó que radicó su Planilla de Contribución sobre Ingresos correspondiente al Año 2001 el 28 de febrero de 2002 y que al 3 de julio de 2002 no había recibido el pago del reintegro. El Departamento de Hacienda había retenido dicho pago alegando que la ciudadana tenía una deuda del año 1999, por lo que ella sometió la información requerida por el Departamento, pero no recibía la diferencia del reintegro.

Luego de nuestra intervención el Departamento de Hacienda realizó un análisis del caso y procedió a cancelar la deuda y emitir el pago del reintegro por la cantidad de \$5,075.00.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Número de Reclamación: CAG-03-00863-110

Asunto: Dilación en pago por servicios prestados

Una reclamante alegó que había brindado sus servicios como Porteadora Escolar por contrato del Departamento de Educación, Distrito de Caguas y expuso que este último le adeudaba el pago por servicios prestados en los meses de agosto a noviembre de 2002.

Ante nuestra intervención el DE emitió el pago adeudado por la cantidad de \$10,766.92.

CASOS RECIBIDOS			
Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos Año Fiscal 2002-2003
1,214	794	364	2,372
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS			
Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2002- 2003	Total de Casos Atendidos 2002-2003	
325	2,372	2,697	
REGIÓN DE CAGUAS			
Total de Reclamaciones Cerradas		Impacto Económico	
1,137		\$1,299,427.10	

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

En el pueblo de Humacao contamos con una Oficina Regional que atiende a sus ciudadanos y los de los pueblos de Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo, Las Piedras, Juncos, Yabucoa, Maunabo y Patillas.

El Centro Gubernamental de Humacao es su sede. Su estructura organizacional está compuesta de un Director, tres Investigadores de reclamaciones, dos Asistentes Administrativos y una Asistente de Servicios de Mantenimiento.

El año 2002-2003 fue de grandes cambios para dicha Oficina. En la misma se recibieron un total de 2,357 casos, de los cuales 1,442 fueron reclamaciones, 565 orientaciones y 350 coordinaciones.

La Agencia que más reclamaciones tuvo en dicha región fue la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con un total de 520 reclamaciones en su contra, siendo el servicio deficiente su más frecuente acto administrativo en esta región. Los empleados de esta Oficina participaron en diversas actividades, tales como la Primera Convención Empresarial auspiciada por la Administración de Vivienda Pública.

Dicha Oficina celebró una Conferencia a la cual asistieron ciudadanos que participan del Programa de extensión Agrícola de la Universidad de Puerto Rico. Comparecieron a la Vista Pública de la Cámara de Representantes, presidida por el Honorable Joel Rosario y presentada por el Honorable José Aponte Hernández, con el propósito de realizar investigación y evaluación sobre la situación actual de los abastos de agua en la Región Este.

Para el próximo año fiscal esta Oficina tiene como meta atender 2,500 casos y para ello han establecido un plan de trabajo que consiste de una mejor coordinación con los Municipios para el ofrecimiento de nuestros servicios y poder celebrar un mínimo de dos charlas educativas por cada uno de los Investigadores.

Por otro lado, se han propuesto dar mayor seguimiento a las orientaciones, para lograr mayor satisfacción del ciudadano con respecto a la intervención de nuestra Oficina, aunque esto no represente una reclamación.

Con respecto a los trabajos investigativos en esta

región hubo unos casos más notables que describiremos a continuación.

ADMINISTRACIÓN DE SISTEMAS DE RETIRO

Número de Reclamación: HUM-03-01162-002

Asunto: Demora en emitir pago de pensión por Incapacidad Ocupacional

El 18 de marzo de 2003, la reclamante acudió a nuestras Oficinas reclamando que la Oficina de Reconsideraciones de la Administración de Sistemas de Retiro le había notificado al Departamento de Educación desde octubre de 2002 la determinación de concederle la pensión por Incapacidad Ocupacional y que a ese día no había recibido el pago de dicha pensión.

En la segunda quincena del mes de marzo de 2003, la reclamante recibió el pago retroactivo de la pensión adeudaba ascendente a \$26,767.82.

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS

Número de Reclamación: HUM-03-00800-170

Asunto: Dilación en corregir desprendimientos, efectuar mejoras pluviales y construir cunetones.

Un reclamante del Barrio Guayabota de Yabucoa alegó que en la Carretera 182, desde el Km. 4.8 hasta el Km. 14.8, había que corregir varios desprendimientos, efectuar unas mejoras pluviales y construir unos cunetones desde octubre de 2002, situación que afectaba no sólo a este ciudadano, sino también a sus vecinos inmediatos.

Se Investigó en la Agencia que unos trabajos carecían de aprobación de fondos, para otros estaban aprobados los fondos, pero no los habían realizado y en otros faltaba someter la petición de fondos para su aprobación.

Luego de nuestra intervención, todos los trabajos se pudieron realizar, por un total de \$473,666.00.

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Número de Reclamación: HUM-03-00485-820

Asunto: Dilación en reparar sistema de alcantarillado

Un ciudadano, en representación de treinta y tres residentes de la Urbanización los Portales del Municipio de Las Piedras, alegó que confrontaban problemas con el sistema de alcantarillados.

Tras múltiples gestiones con el Sr. Phillippe Maillard, Director de la Región Este de Ondeo y con el Ingeniero José E. Osorio, Gerente de Proyectos Públicos y Privados, la Compañía Ondeo realizó los trabajos necesarios para dejar operando la estación de aguas servidas y se comprometieron a darle mantenimiento a dichas facilidades.

El costo de dicho proyecto fue estimado en \$22,000.00 y fue completado en menos de un mes luego de la reclamación.

AUTORIDAD DE ACUEDUCTOS Y ALCANTARILLADOS

Número de Reclamación: HUM-03-01243-820

Asunto: Problemas con el servicio de agua potable

La comunidad Vista Mar del Barrio Tejas del Municipio de Las Piedras planteó problemas con el servi-

cio de agua potable por inacción de la agencia en completar un proyecto de mejoras y reemplazo de tuberías de agua.

Luego de gestiones realizadas con el Sr. Phillippe Maillard, Director de la Región Este y con el Ingeniero David Morales, Director Área de Operaciones de Humacao, ambos de ONDEO, se comenzaron los trabajos para la sustitución de la tubería de 1,535 metros lineales con tubos de mayor capacidad y el reemplazo de aproximadamente 200 acometidas. Estos trabajos fueron valorados en \$175,000.00.

DEPARTAMENTO DE SALUD

Número de Reclamación: HUM-03-01014-080

Asunto: Dilación en la otorgación de certificación enmendada para operar negocio de ambulancias.

Un ciudadano alegó que la Administración de Reglamentos y Permisos, desde el mes de agosto de 2002, le adeudaba una enmienda a la certificación para él poder operar un negocio de ambulancias en el Área Este.

Tras presentar evidencias a la agencia, se determinó que procedía la enmienda a la certificación con fecha de efectividad del 2 de agosto de 2002 y con un valor de \$84,373.00.

CASOS RECIBIDOS			
Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos Año Fiscal 2002-2003
1,442	565	350	2,357
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS			
Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2002- 2003	Total de Casos Atendidos 2002-2003	
192	2,357	2,549	
REGIÓN DE HUMACAO			
Total de Reclamaciones Cerradas		Impacto Económico	
1,306		\$2,536,395.05	

OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Nuestra Oficina Regional de Mayagüez brinda servicios a quince municipios del área Oeste, tales como Cabo Rojo, Aguadilla, Lajas, Hormigueros, San Germán, Las Marías, Añasco, San Sebastián, Rincón, Aguada, Moca, Sabana Grande, Guánica y Maricao.

Está localizada en el Segundo Piso del Medical Center Plaza, Suite 209. Cuenta con una estructura organizacional de un Director, tres Investigadores de Reclamaciones, dos Asistentes Administrativos y un Asistente de Servicios de Mantenimiento.

Durante el periodo comprendido del 1ro de julio de 2002 hasta el 30 de junio de 2003, esta Oficina atendió 1,487 reclamaciones, 989 orientaciones y 486 coordinaciones con entidades al margen de nuestra Ley.

La Corporación del Fondo del Seguro del Estado ocupó el primer lugar en la lista de las Agencias con mayor número de reclamaciones en el área Oeste con un total de 336 reclamaciones, relacionadas con la tardanza en la emisión de pagos por incapacidad, dilación en notificar las decisiones sobre relación causal y en no cumplir con las resoluciones de la Comisión Industrial.

Por otra parte, la Comisión Industrial, organismo que garantiza un tratamiento médico adecuado y la compensación justa y razonable del Fondo del Seguro del Estado, ocupó el segundo lugar con 218 reclamaciones por retrasos en los señalamientos de vistas públicas, médicas y referidos a los especialistas.

El desconocimiento de la nueva Ley de Armas para la Conversión y Solicitud de Licencias de Armas, los problemas de voltaje, los pagos adeudados a los empleados públicos por concepto de sueldo, licencias y gastos de viaje; la crisis en los abastos de agua y la infraestructura, la demora en procesar las solicitudes de pensión y los reintegros contributivos, contribuyeron al incremento de casos contra la Policía, la Autoridad de Energía Eléctrica, el Departamento de Educación, Salud, la Administración de Familias y Niños, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, administrada por ONDEO; la Administración de los Sistemas de Retiro y Hacienda.

Durante este año fiscal, en esta Oficina se logró

cerrar la cantidad de 1,582 reclamaciones con un impacto económico a favor del ciudadano por la cantidad de \$1,730,631.27, de los cuales \$1,573,614.46 corresponden a pagos de ley que adeudaban las agencias intervenidas. Resultado que demuestra el nivel de compromiso del personal y la receptividad de las dependencias del gobierno ante nuestra intervención.

A través de este año 2003, estos empleados realizaron inspecciones, asistieron a vistas oculares y administrativas en colaboración con los casos referidos a los Procuradores Especializados de Asuntos Hidrológicos, Asuntos Ambientales y con el de Pequeños Negocios, estableciendo así un modelo de trabajo en equipo en beneficio de la ciudadanía.

A tono con el nuevo Manual de Codificación en términos de Derechos Humanos de la Oficina del Procurador del Ciudadano, las proyecciones de la Región de Mayagüez van dirigidas hacia la promoción y defensa de los derechos humanos, así como la concientización de las agencias gubernamentales para la prevención de la violación de los mismos.

RECLAMACIONES SOBRESALIENTES

CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO

Número de Reclamación: MAY-03-00055-790

Asunto: Dilación por pago de compensación por incapacidad

La ciudadana alegó que el Fondo del Seguro del Estado le adeudaba la cantidad de \$5,800 desde el 15 de enero de 2002 cuando le dieron de alta con incapacidad.

Como parte de nuestra intervención se refirió el caso el 24 de septiembre de 2002 a la División de Pagos de Compensaciones, sección que posteriormente emitió el cheque por la cantidad adeudada.

POLICÍA DE PUERTO RICO

Número de Reclamación: MAY-03-00904-072

Asunto: Dilación en el pago de sueldos dejados de recibir.

Solicitó nuestros servicios una ciudadana que había sido destituida de su puesto de Oficinista Dactilógrafa el 22 de octubre de 1996 en la Policía de Puerto Rico. Tras apelar la decisión ante la Junta de Apelaciones de la Administración de Personal, la decisión del patrono fue revocada y se ordenó al mismo el pago de los sueldos dejados de recibir.

La ciudadana fue reinstalada en su puesto, quedando pendiente de pago la cantidad de \$67,135.12 de sueldo correspondiente al tiempo que estuvo fuera de la agencia.

Ante su reclamación notificamos a la Agencia, logrando que en el mes de diciembre le pagaran la cantidad adeudada.

CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO

Número de Reclamación: MAY-03-01448-790

Asunto: Dilación en pago por incapacidad

El 11 de julio de 2002, la Comisión Industrial reconoció a un ciudadano el pago por incapacidad total y permanente que había sido denegado por el Fondo del Seguro del Estado al lesionado.

El 10 de diciembre de 2002, se requirió a la Corporación cumplir con la determinación anterior. Finalmente, el 4 de febrero de 2003, emitieron el primer cheque por la cantidad de \$1,612.50 correspondiente a diez mensualidades atrasadas por la cantidad de \$161.25, las cuales recibiría hasta agotar el balance de la incapacidad asignada por \$30,429.48.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

Número de Reclamación: MAY-03-01176-110

Asunto: Dilación en pago de licencia por enfermedad

El reclamante, maestro de escuela elemental, se retiró en julio de 2001, por disposición de la Ley de Retiro Temprano al cumplir sus treinta años de servicio y 58 años de edad en enero de 2002.

Alegó que la Junta de Retiro para Maestros había solicitado a su antiguo patrono el pago del balance de licencia por enfermedad que había acumulado.

Como resultado de nuestra intervención, el Departamento de Educación emitió finalmente un cheque al reclamante por la cantidad de \$9,022.50.

CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO

Número de Reclamación: MAY-03-00502-790

Asunto: Dilación en pago de compensación por incapacidad total y permanente.

Mediante resolución de vista pública notificada el 6 de noviembre de 2001, la Comisión Industrial reconoció el derecho que le asiste a un ciudadano lesionado a recibir los beneficios relacionados con su incapacidad total y permanente.

En consecuencia, ordenó a la Corporación del Fondo del Seguro del Estado hacer efectivo dichos beneficios y citar al lesionado a evaluación del Comité Socioeconómico.

El 4 de septiembre de 2002, se interpelló a la Agencia, requiriendo el cumplimiento de la resolución de la Comisión. A partir del 11 de marzo de 2003, el reclamante comenzó a recibir mensualidades por \$139.48 y un anticipo de la incapacidad total otorgada por \$2,231.68 para un total de \$27,657.48.

CASOS RECIBIDOS			
Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos Año Fiscal 2002-2003
1,487	989	486	2,962
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS			
Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2002- 2003	Total de Casos Atendidos 2002-2003	
390	2,962	3,352	
REGIÓN DE MAYAGÜEZ			
Total de Reclamaciones Cerradas		Impacto Económico	
1,582		\$1,730,631.27	

OFICINA REGIONAL METRO NORDESTE

Nuestra Región más grande es la que comprende el Área Metro Nordeste recogiendo los pueblos de Bayamón —donde se encuentran sus facilidades—, Vega Alta, Naranjito, Toa Alta, Dorado, Toa Baja, Cataño, Guaynabo, San Juan, Trujillo Alto, Carolina, Loíza, Canóvanas, Río Grande, Luquillo y Corozal.

En consecuencia, la composición de esta Oficina es de un Director, ocho Investigadores de Reclamaciones, cinco Asistentes Administrativos y tres Asistentes de Servicio de Mantenimiento a tiempo parcial.

El desempeño de esta Oficina en términos de los trabajos investigativos arroja que en esta Oficina se atendieron 1,758 reclamaciones, 3,043 orientaciones y 1,415 coordinaciones, para un total de 6,216 casos.

La agencia contra la que más reclamaciones se recibieron fue la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con 413, seguida de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado con 363.

El personal de esta oficina participó de la Feria de Servicios, auspiciada por el Departamento de Asuntos al Consumidor, llevada a cabo en el Santa Rosa Mall de Bayamón. En la misma se distribuyó material informativo a los asistentes sobre los servicios que ofrece nuestra oficina a la ciudadanía.

Por otro lado, el personal ofreció una charla sobre nuestros servicios a las personas de edad avanzada que residen en Centro “Ciudad Dorada de Bayamón” que estuvo enfocada en las leyes y servicios que afectan directamente a este sector. Esta misma charla se ofreció en el Centro de Envejecientes del Municipio de Corozal.

En una actividad coordinada por el Departamento de la Familia en el Sector Hong Kong de Río Grande, celebrando la Prevención de Maltrato de Menores, nuestra oficina tuvo participación activa en los trabajos de orientación.

Otra actividad llevada a cabo por el personal de esta región fue una orientación sobre nuestros servicios a las Secretarías del Departamento de Salud en su semana.

Como meta para el próximo año fiscal, el personal de la Oficina Regional Metro Nordeste se ha

propuesto organizar más charlas educativas a los diferentes pueblos y sectores que comprenden su región, con el propósito de evitar que se violen los derechos humanos de los ciudadanos puertorriqueños por parte de las agencias del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

RECLAMACIONES SOBRESALIENTES **ADMINISTRACIÓN PARA EL SUSTENTO** **DE MENORES**

Número de Reclamación: AMN-03-02477-101

Asunto: Dilación en efectuar pago de pensión alimentaria

La reclamante acudió a la Oficina alegando que ASUME, región de Bayamón, le adeudaba la cantidad de \$2,287 dólares por concepto de la retención del reintegro federal del padre del menor.

Nuestra intervención logró que la Agencia enviara de inmediato a la ciudadana la cantidad adeudada.

AUTORIDAD PARA EL FINANCIAMIENTO **DE LA VIVIENDA**

Número de Reclamación: AMN-03-02102-420

Asunto: Dilación en emitir certificación de saldo de propiedad inmueble.

La ciudadana expone que saldó un préstamo hipotecario y que el Banco First Bank, quien es el inversionista, no había tramitado los documentos originales para ser endosados y poder ella inscribir el inmueble en el Registro de la Propiedad.

Con nuestra intervención se logró que First Bank le enviara a la Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda el pagaré por \$1,554.51 a nombre del reclamante, para la cancelación del préstamo hipotecario.

JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL

Número de Reclamación: AMN-03-01584-030

Asunto: Dilación en contestar querrela

Alega el ciudadano que radicó una querrela ante la Junta de Calidad Ambiental en contra de una gomera ubicada en la carretera número 1 de Río Piedras por el mal manejo de productos tóxicos y por su almacenamiento incorrecto.

Gracias a las gestiones realizadas por nuestra Oficina la situación fue tramitada por la Oficina de Control de Terrenos de la Junta de Calidad Ambiental, resolviendo el problema que afectaba al ciudadano reclamante.

ADMINISTRACIÓN DE FAMILIAS Y NIÑOS

Número de Reclamación: AMN-03-01626-102

Asunto: Dilación en efectuar pago por servicios prestados

El ciudadano que solicitó nuestros servicios alegó que para el mes de agosto de 2002 brindó sus servicios como perito electricista en ADFAN para resolver un problema eléctrico de emergencia, por lo que facturó \$700.00.

En diciembre del mismo año, se procedió a radicar la reclamación ante la agencia y luego de múltiples gestiones, finalmente, para el 14 de febrero de 2003, el reclamante recibió el cheque por la cantidad adeudada.

CASOS RECIBIDOS			
Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos Año Fiscal 2002-2003
1,758	3,043	1,415	6,216
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS			
Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2002- 2003	Total de Casos Atendidos 2002-2003	
501	6,216	6,717	
REGIÓN METRO NORDESTE			
Total de Reclamaciones Cerradas		Impacto Económico	
1,912		\$1,064,320.00	

Poderes del Ombudsman

El Ombudsman puede investigar los procedimientos internos que lleva a cabo cualquier agencia adscrita a la Rama Ejecutiva del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, velando que dicho proceso se realice.

OFICINA REGIONAL DE PONCE

Los ciudadanos del sur de Puerto Rico pueden presentarnos sus reclamos, puesto que en la Ciudad Señorial de Ponce contamos con una Oficina Regional que atiende los casos que llegan de los pueblos de Villalba, Juana Díaz, Jayuya, Peñuelas, Adjuntas, Guayanilla, Salinas, Coamo, Santa Isabel y Yauco.

Con un Director, tres Investigadores, dos Asistentes Administrativos y un Asistente de Servicios de Mantenimiento, esta Oficina logró atender 1,604 reclamaciones, brindó 1,631 orientaciones y realizó 770 coordinaciones durante el año 2002-2003.

Del total de las reclamaciones atendidas lograron cerrar durante ese año 1,546 de ellas, en beneficio de la ciudadanía, por un total ascendente a la cantidad de \$2,419,873.65.

Dicha cantidad corresponde a deudas de diferentes instrumentalidades o agencias del gobierno con empleados públicos por concepto de pagos de ley tales como: vacaciones, licencia por enfermedad y otros.

Las agencias más querelladas fueron el Departamento de Educación, con 293 reclamaciones en su contra, seguido de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con 254. Los actos administrativos de mayor relevancia fueron la dilación en el trámite de pagos de ley, casos relacionados con servicio deficiente, alcantarillados sanitarios obstruidos, salideros y otros.

El 15 de noviembre de 2002, la Oficina del Procurador firmó un acuerdo de colaboración con la Asociación de Periódicos Regionales con el propósito de que los periódicos refirieran casos de ciudadanos a nuestras oficinas y fueran canalizados adecuadamente hasta la solución final. Esta oficina trabajó un total de diecinueve (19) casos a través del periódico La Opinión y el Regional de Guayama. En el transcurso del año se sostuvo una comunicación abierta y de camaradería con dichos periódicos.

Estuvieron participando mensualmente en programas de radio a través de la emisora WPAB. Orientaron a la ciudadanía sobre los servicios que presta nuestra oficina y discutieron diversos temas con personas que se comunicaban al programa.

Con el propósito de darle mejor acceso a los ciudadanos, continuamos este año fiscal visitando los correos de los pueblos del Área Sur que comprenden: Ponce, Mercedita, Coto Laurel, Adjuntas, Jayuya, Juana Díaz, Coamo, Villalba, Santa Isabel, Salinas, Aguirre, Guayanilla y Yauco para proveerles tarjetas postales predirigidas y facilitarles el que puedan presentar su problemática sin tener que trasladarse del pueblo en que residen a nuestra Oficina Regional.

Esta Oficina participa en reuniones de un comité interagencial donde se discuten diferentes leyes y reglamentos y se planifican actividades de orientación a la ciudadanía. Se ofrecieron varias charlas de orientación sobre los servicios que ofrece la OPC, en los residenciales públicos de dicho pueblo.

Durante el nuevo año fiscal, esta Oficina se propone evaluar los casos recibidos desde una perspectiva de Derechos Humanos y orientar a los ciudadanos sobre cuáles son los derechos afectados y los remedios existentes para la solución de los casos.

Continuarán su política de orientación sobre los servicios que ofrece la Oficina, pero de forma más agresiva para que la ciudadanía en general tome conciencia de todos los recursos que tienen disponible a través de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Continuarán haciendo esfuerzos para visitar la radio, entendiendo que es uno de los medios de comunicación más efectivo en la radicación de reclamaciones.

En sus proyecciones está utilizar los mecanismos más efectivos para llevar las estadísticas de tal forma que puedan identificar aquellas áreas o agencias que más reclamaciones generan.

Darán énfasis en concienciar a las agencias sobre la importancia de cumplir con los requerimientos de información de manera rápida y eficaz a tenor con nuestro Reglamento sobre Reclamaciones y de esta

forma lograr que se atiendan los reclamos de los ciudadanos y la reparación de agravios.

RECLAMACIONES SOBRESALIENTES

DEPARTAMENTO DE VIVIENDA

Número de Reclamación: PON-03-01891-130

Asunto: Dilación en tramitar solicitud de vivienda

Una ciudadana trae ante nuestra consideración el hecho de que tiene una orden de protección por ser víctima de violencia doméstica, situación que atentaba y violaba su derecho a la vida y a la dignidad. Se vio obligada a abandonar su hogar ubicado en los Estados Unidos al temer por su vida y la de sus cuatro hijos, violándose de esta forma su derecho a vivir libremente sin tener que desplazarse.

Alegaba, a su vez, que no recibía el pago de pensión alimentaria de parte de la Administración para el Sustento de Menores a través de caso interestatal, violándose de esta forma sus derechos sociales relativos a la familia. Sólo recibía la ayuda de los beneficios del Programa de Asistencia Nutricional. Estaba viviendo en una residencia arrendada, y por falta de recursos tenía una deuda por este concepto que ascendía a los \$2,000.00. En adición, no contaba con el servicio de agua potable. El Departamento de la Familia investigó el caso y certificó que tiene necesidad urgente de vivienda, siendo esta Prioridad I.

Mediante gestiones nuestras con el Municipio de Adjuntas, se le asignó un apartamento a través de la Administración de Vivienda Pública del área sur, de acuerdo a su núcleo familiar. Nuestra intervención estuvo motivada en abogar por el derecho que tiene la ciudadana de tener una vivienda digna y adecuada, situación que fue resuelta gracias a nuestra intervención.

ADMINISTRACIÓN PARA EL SUSTENTO DE MENORES

Número de Reclamación: PON-03-02916-101

Asunto: Dilación en tramitar pagos pensión alimentaria

Visitó la Oficina Regional de Ponce una ciudadana, alegando que el padre de su hijo menor tramitaba a tiempo los pagos de la pensión alimentaria a través de la Administración para el Sustento de Menores, pero que al momento de su visita, ASUME no le había

emitido los pagos correspondientes al menor, desde abril de 2000 hasta junio 2003.

Los poderes públicos garantizan la protección integral de los menores, especialmente en casos de riesgo, adopción, acogimiento, desamparo y crisis matrimonial y el Estado estaba violentando este derecho.

Gracias a nuestra intervención, el 3 de julio de 2003, ASUME desembolsó a favor de la ciudadana la cantidad de \$1,451.00 por concepto del pago de pensión alimentaria que le adeudaba al menor.

BANCO DE LA VIVIENDA

Número de Reclamación: PON-02-02599-420

Asunto: Dilación en tramitar solicitud de préstamo hipotecario

La Oficina del Procurador del Ciudadano asumió jurisdicción en un caso en el cual el Banco de la Vivienda no le había tramitado una solicitud de préstamo hipotecario a un ciudadano, afectándole su derecho económico de propiedad al no poder disponer de sus bienes legítimamente ni se le garantizaba la seguridad de una propiedad privada.

Como resultado de nuestra intervención, se le aprobó el préstamo hipotecario por la cantidad de \$43,900.00 con un subsidio de \$15,000.00.

DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA

Número de Reclamación: PON-03-01106-130

Asunto: Dilación en tramitar solicitud de compra-venta de solar

A través de la tarjeta postal prepagada de nuestra Oficina, una reclamante solicitó nuestra intervención, toda vez que el Departamento de la Vivienda estaba afectando su derecho social de vivienda al no adoptar una política de subvenciones al arrendamiento y la compra de una vivienda.

Alegó que solicitó la venta del solar ubicado en la parcela 184 del Barrio Magas de Guayanilla desde febrero de 2002 y no es hasta nuestra intervención que, en septiembre de 2003, el Departamento nos somete evidencia del costo de la tasación enviado a la ciudadana el cual ascendió a la cantidad de \$7,290.00. Mediante nuestra intervención, se fijó el precio real de la propiedad permitiendo continuar con los procedimientos de adquisición del solar.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA

Número de Reclamación: PON-03-02308-810

Asunto: Pago de vacaciones regulares y enfermedad

Un reclamante radicó una reclamación el 30 de abril de 2003, ya que había presentado renuncia en la AEE en enero de 2003 y aún no había recibido su

liquidación por concepto del balance de vacaciones y enfermedad que tenía acumulados.

El 12 de mayo de 2003, se recibió informe de que el reclamante recibió el pago adeudado por la cantidad de \$32,875.25.

CASOS RECIBIDOS			
Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos Año Fiscal 2002-2003
1,604	1,631	770	4,005
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS			
Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2002- 2003	Total de Casos Atendidos 2002-2003	
301	4,005	4,306	
REGIÓN DE PONCE			
Total de Reclamaciones Cerradas		Impacto Económico	
1,546		\$2,419,873.65	

Poderes del Ombudsman

El Ombudsman investiga cualquier acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o reglamentos.

PROCURADOR DE
ASUNTOS AMBIENTALES





PROCURADOR ESPECIALIZADO EN ASUNTOS AMBIENTALES

En un genuino interés por atemperar las funciones del Procurador del Ciudadano a las exigencias de la sociedad actual, se crea el cargo de Procurador Especializado, mediante la Ley 432 del 21 de diciembre de 2000. Esta legislación de avanzada faculta al Procurador del Ciudadano a nombrar Procuradores Especializados para atender las reclamaciones de la ciudadanía en áreas específicas de la gestión pública.

Los Procuradores Especializados atenderán con diligencia y conocimiento de causa aquellas reclamaciones que surjan en la prestación de servicios públicos en áreas determinadas, como servicios hidrológicos, problemas ambientales, pequeños negocios y asuntos de familias y niños, entre otros. El Procurador Especializado se une al esfuerzo de la Oficina del Ombudsman para garantizar a los ciudadanos un trato justo y equitativo de parte de las agencias del Gobierno.

La Figura del Procurador Especializado en Asuntos Ambientales (P.E.A.A.), se creó con el propósito de lograr mayor eficiencia en el servicio a nuestros ciudadanos. Entre sus responsabilidades están el velar por el cumplimiento de la Política Pública para la conservación del ambiente, el lograr acciones afirmativas de parte de las entidades públicas dirigidas a resolver los problemas ambientales y el aunar esfuerzos para prevenir las violaciones a las Leyes y Reglamentos Ambientales.

En este informe se presenta la labor realizada por el Procurador Especializado en Asuntos Ambientales durante el año fiscal 2002-2003. Fueron muchas las reclamaciones recibidas relacionadas con problemas ambientales, en las cuales los ciudadanos solicitaban nuestra intervención. Nos dimos a la tarea de atender cada uno de los planteamientos de los ciudadanos, mediante las correspondientes investigaciones y el análisis detallado de la problemática existente, además de realizar las gestiones necesarias para lograr el que los casos se resolvieran a favor de la ciudadanía.

Logramos resolver la mayoría de las reclamaciones recibidas, lo que nos llena de satisfacción al saber

que cumplimos con nuestro objetivo de servir en bien de nuestros ciudadanos. Asimismo, nos complace el creciente interés de la ciudadanía en los asuntos ambientales.

Las reclamaciones recibidas son una muestra de que los ciudadanos han comenzado a crear conciencia de la grave problemática de contaminación ambiental que enfrentamos y están reclamando sus derechos a que se le proteja su salud y se le garantice una mejor calidad de vida. Precisamente, son las reclamaciones de nuestros ciudadanos y su creciente interés en la problemática ambiental lo que promueve las acciones afirmativas de parte de los entes gubernamentales dirigidas a resolver esta problemática.

Cumpliendo con nuestra responsabilidad de dirigir nuestros esfuerzos a actuar como facilitadores en la solución de los problemas ambientales, hemos logrado crear canales de comunicación entre las agencias encargadas de la protección del ambiente, así como darle mayor relevancia a la discusión de la problemática ambiental en los distintos foros públicos. Nos sentimos satisfechos por la labor realizada y los logros obtenidos, aunque para que nuestra gestión sea más efectiva necesitamos se nos provea una herramienta adicional: que se enmiende la Ley que crea la Oficina del Ombudsman a los fines de que se nos faculte para intervenir con los municipios.

Casos Especiales Relevantes

A continuación se presenta un resumen de los casos más significativos que han requerido que el Procurador de Asuntos Ambientales intervenga a favor de

los ciudadanos. Estos casos constituyen solo una muestra de la grave problemática ambiental. Los mismos deben ser considerados y evaluados por aquellos responsables de establecer la Política Pública para la conservación del ambiente, de modo que se puedan determinar las acciones dirigidas a resolver y a evitar que situaciones como las planteadas se repitan.

JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL

PEAA-02-0289-030

Contaminación en las Playas

Por iniciativa de nuestra oficina, y como consecuencia de un reportaje televisivo sobre las Playas de Puerto Rico, esta Procuraduría inició una investigación sobre la contaminación en las Playas de Puerto Rico. Se le solicitó a la Junta de Calidad Ambiental un informe sobre los monitoreos que ellos realizan en términos de calidad de agua de las playas. Éste reflejó que existe un problema grave de contaminación, ya que todas las playas monitoreadas no cumplían con los estándares aceptables en términos de las bacterias enterococos y coliformes.

La Junta de Calidad Ambiental realizó una investigación con el propósito de determinar la fuente de contaminación y se encontró que esta situación es debido a varios factores tales como: comunidades sin sistemas de alcantarillado, pozos sépticos con problemas operacionales, presencia de empresas agropecuarias e interconexiones de sistemas sanitarios con el sistema pluvial.

Se le solicitó a la Junta de Calidad Ambiental someter un Proyecto de Acción Remediativa Especial (P.A.R.E.), dirigido a resolver ésta situación. El mismo fue implementado, lo cual ha resultado ser de fundamental importancia en el trabajo que realiza la compañía de Turismo relacionado con la implantación en los balnearios de Puerto Rico del Programa denominado Bandera Azul, cuyo objetivo es lograr que en nuestras playas existan unas características de calidad total.

ADMINISTRACIÓN DE REGLAMENTOS Y PERMISOS

PEAA-03-203-010

Código de Orden Público en Rincón

Recibimos en nuestras Oficinas una solicitud de investigación sobre una problemática que tienen

en el Municipio de Rincón los residentes de varios sectores de esta Comunidad. Según las reclamaciones recibidas, su calidad de vida se está viendo afectada por los disturbios ocasionados por la operación descontrolada hasta altas horas de la madrugada de varios negocios, específicamente aquellos que se dedican al expendio de bebidas alcohólicas.

Este comportamiento por parte de los dueños de Negocios y de sus patrocinadores atenta contra el derecho a gozar de un ambiente adecuado al desarrollo de la persona, su derecho a calidad de vida y su derecho a uso y disfrute de su vivienda entre otros. Cabe señalar, que en la mencionada solicitud se incluyó un registro de dos mil (2000) firmas favoreciendo la aprobación de alguna reglamentación que limite el horario de expedir bebidas alcohólicas.

Aparentemente, la situación se agravó desde que varios Municipios limítrofes a Rincón adoptaron dicha reglamentación mediante ordenanza, y siendo Rincón el único Municipio sin este tipo de ordenanza, los patrocinadores en otros pueblos se trasladaban allí a la hora del cierre para seguir ingiriendo bebidas alcohólicas. Dada esta situación, el Procurador Especializado en Asuntos Ambientales procedió a reunirse con las Agencias pertinentes para resolver la misma.

Se citó a la Administración de Reglamentos y Permisos, Departamento de Recursos Naturales, Junta de Calidad Ambiental, Bomberos de Puerto Rico, Policía de Puerto Rico, Departamento de Hacienda y el Departamento de Salud. Cada una de éstas sometió un informe de la situación con relación al cumplimiento con las disposiciones de su Agencia y se pudo determinar que varios negocios del área no cumplían con los requerimientos previamente establecidos para la operación de estos negocios.

A tales efectos, solicitamos de las Agencias que cumplieran con su deber ministerial e hicieran que estos negocios entraran en cumplimiento con lo dispuesto en sus permisos. En adición a esto, cumpliendo con nuestro interés de servir a la comunidad, esta Procuraduría logró agilizar la aprobación de un Código de Orden Público para el Municipio de Rincón, mediante el cual se restringe el horario de operación de aquellos negocios que afectan la tranquilidad de los residentes de este Pueblo.

ADMINISTRACIÓN DE REGLAMENTOS Y PERMISOS,
JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL Y EL CUERPO
DE INGENIEROS

PEAA-03-197-010 / PEAA-03-198-030

*Revocación de Permiso a Planta para prefabricar
postes y paredes de hormigón.*

Los vecinos de Río Grande, en compañía del Grupo Misión Industrial, trajeron ante la consideración de esta Procuraduría la situación de violación de derechos que se estaba cometiendo contra esta comunidad por parte de la compañía que se dedica a prefabricar postes y paredes de hormigón.

A tales efectos, acogimos el reclamo de estos vecinos e iniciamos una investigación sobre la situación planteada. Éstos alegaban que dicha compañía violaba sus derechos a un medio ambiente saludable, ya que estaban perturbando el ecosistema y causando daños irreparables a la naturaleza, como el relleno ilegal de humedales en áreas circundantes a la Planta.

La Administración de Reglamentos y Permisos celebró una Vista Administrativa para considerar todos los asuntos planteados, a la que fuimos invitados, y coordinamos para que participaran y expusieran otras Agencias con responsabilidad sobre la conservación de los recursos naturales, entre éstos: la Junta de Calidad Ambiental, el Departamento de Recursos Naturales y el Cuerpo de Ingenieros, que no participó, pero nos dio permiso y acceso a información sobre la situación. La información obtenida en esta vista fue la evidencia contundente para la determinación tomada por la Administración de Reglamentos y Permisos de revocarle el Permiso de Uso a este negocio.

Dada esta determinación de ARPE el querellado tiene derecho a solicitar una reconsideración, pero esto no detiene la Resolución ya emitida con la cual la comunidad está muy conforme.

ADMINISTRACIÓN DE REGLAMENTOS Y PERMISOS,
JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL

PEAA-02-0299-010 / PEAA-03-147-030

*Almacenamiento y reparación de contenedores
de basura en un área no zonificada para este
tipo de negocio*

Los vecinos del Barrio Hato Tejas de Bayamón radicaron varias reclamaciones en la Procuraduría de Asuntos Ambientales, alegando que una compañía

estaba en violación de varios de sus derechos como ciudadanos, como por ejemplo: el derecho a la salud, ya que este negocio no estaba cumpliendo con las medidas sanitarias para evitar que se propaguen enfermedades; el derecho al uso y disfrute de su vivienda, ya que el ruido que producen estos camiones altera la zona de tranquilidad de estos vecinos y por último afecta su derecho a gozar de un medio ambiente adecuado en el cual se eviten alteraciones al ecosistema y daños a la naturaleza.

Ante tal situación, el Procurador de Asuntos Ambientales, procedió a convocar a la Junta de Calidad Ambiental y a la Administración de Reglamentos y Permisos. La J.C.A. visitó, evaluó y determinó mediante Orden Administrativa que esta compañía estaba en violación de varias Leyes y Reglamentos Ambientales. A tales efectos, se emitió una Orden Administrativa donde se le señalaron todas las faltas encontradas y se le apercibe de las penalidades entre ellas una multa de \$10,000.00.

Con relación a la determinación de la Administración de Reglamentos y Permisos para con la violación al uso de este negocio, la Agencia, luego de una vista donde se expusieron todas las violaciones en términos de permisos, determinó declararse sin jurisdicción y enviar el caso a la Oficina de Planificación del Municipio de Bayamón. Lamentablemente, dada esta decisión y las limitaciones de nuestra Ley habilitadora, la cual no provee las facultades en Ley para poder intervenir con los municipios, nos vimos precisados a tener que cerrar este caso sin poder culminar nuestras gestiones para lograr una solución efectiva a la problemática presentada por los ciudadanos.

DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES Y AMBIEN-
TALES, JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL

PEAA-03-151-200 / PEAA-03-152-030

*Cantera y movimiento de terreno en la Urbanización
Linda Gardens, Guaynabo*

Vecinos de la Urbanización Linda Gardens trajeron ante la Procuraduría de Asuntos Ambientales la situación que por varios años está afectando su calidad de vida. Dicha situación obedece al hecho de que se permitió el establecimiento de una Cantera dentro de la misma Urbanización. Esta situación atenta contra varios derechos de estos ciudadanos, entre ellos el derecho a la salud, el de vivienda y muy especialmente

el derecho a gozar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de la persona.

Ante estos hechos iniciamos nuestra investigación. Requerimos que las Agencias concernidas, en este caso el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales y la Junta de Calidad Ambiental, tomaran acción al respecto y procedimos a visitar el área en compañía de ambas Agencias. Luego éstas sometieron sus informes y evaluaciones del caso.

Como resultado de estas evaluaciones se determinó que el dueño de la cantera y desarrollador de un proyecto de vivienda estaba incumpliendo con varias Leyes y Reglamentos de estas Agencias. A tales efectos, se le sometió una Orden de Hacer por parte de la Junta de Calidad Ambiental y una Orden de Mostrar Causa por parte del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, lo que logró que se detuviera el movimiento de tierra.

ESTADÍSTICAS CASOS PROCURADURÍA ASUNTOS AMBIENTALES

TOTAL DE RECLAMACIONES AÑO FISCAL 2002-2003			
RECLAMACIONES RECIBIDAS	RECLAMACIONES CERRADAS	RECLAMACIONES ACTIVAS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD
341	324	17	95%
TOTAL DE ORIENTACIONES Y COORDINACIONES AÑO FISCAL 2002-2003			TOTAL ATENDIDAS
TOTAL DE ORIENTACIONES	TOTAL DE COORDINACIONES		
48	48	96	
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS EN LA PROCURADURÍA DE ASUNTOS AMBIENTALES AÑO FISCAL 2002-2003			
TOTAL DE RECLAMACIONES	TOTAL DE ORIENTACIONES	TOTAL DE COORDINACIONES	TOTAL FINAL
341	48	48	437

Casos atendidos a nivel Regional

Cabe señalar que a nivel Regional se están atendiendo casos de las Agencias que tienen inherencia con el quehacer ambiental de Puerto Rico; éstas son: Junta de Calidad Ambiental, Departamento de Recursos Naturales y Ambientales y Salud Ambiental. Con la diferencia de que no sólo se atendieron casos de índole ambiental sino que se trabajó también en casos

Administrativos, como por ejemplo: Pagos de Dietas, Vacaciones, Pagos de Ley, traslados, etc. Situaciones que los ciudadanos entienden se han dilatado en ser gestionadas a través de las Agencias.

Podemos informar que el número total de casos atendidos por las Regiones es de 405, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

CASOS ATENDIDOS EN LAS REGIONES AÑO FISCAL 2002-2003				
OFICINA REGIONAL	RECLAMACIONES	COORDINACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL DE CASOS
ARECIBO	26	0	61	87
METRO NORDESTE	13	0	17	30
CAGUAS	29	0	18	47
HUMACAO	69	2	28	99
MAYAGÜEZ	34	4	46	84
PONCE	41	0	17	58
TOTAL	212	6	187	405

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2002-2003		
TOTAL DE RECLAMACIONES OFICINA CENTRAL	TOTAL DE RECLAMACIONES OFICINAS REGIONALES	TOTAL FINAL
437	405	842

CASOS RECIBIDOS POR ACTO ADMINISTRATIVO AÑO FISCAL 2002-2003		
TIPO DE RECLAMACIÓN	CASOS	SUB TOTAL
JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL		
Por Aire	186	
Por Agua	52	
Por Ruido	53	
Por Desperdicios Sólidos	8	
Otras Reclamaciones	24	323
DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES		
Por Otorgación de Permisos	24	
Zona Marítimo Terrestre	2	
Reglamentos	11	
Otras Reclamaciones	129	166

CASOS RECIBIDOS POR ACTO ADMINISTRATIVO (CONT.)		
AÑO FISCAL 2002-2003		
TIPO DE RECLAMACIÓN	CASOS	SUB TOTAL
SALUD AMBIENTAL		
Descarga de Aguas Usadas	30	
Solar Baldío Falta Mantenimiento	63	
Malos Olores por Animales en Zona Residencial	4	
Otras Reclamaciones	20	117
ADMINISTRACIÓN DE REGLAMENTOS Y PERMISOS		
Por Otorgación de Permisos	91	
Otras Reclamaciones	93	184
JUNTA DE PLANIFICACIÓN		
Otras Reclamaciones	5	5
AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA		
Otras Reclamaciones	9	9
AUTORIDAD DE CARRETERAS		
Otras Reclamaciones	13	13
DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN		
Otras Reclamaciones	10	10
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS		
Otras Reclamaciones	4	4
POLICÍA DE PUERTO RICO		
Otras Reclamaciones	11	11
TOTAL		842

PROYECCIONES

Para garantizar el derecho a gozar de un medio ambiente adecuado para nuestro desarrollo

Enmendar la Ley 134 con respecto a nuestra jurisdicción sobre los Municipios Autónomos, ya que en varias ocasiones nos hemos visto inhabilitados de defender los derechos de los ciudadanos con respecto al medio ambiente por la falta de facultad legal para intervenir con los municipios.

Coordinar que los empleados públicos que tengan inherencia en la toma de decisiones que afecten el medio ambiente tomen cursos de capacitación en Ética Ambiental.

Recomendar al Departamento de Educación proveer cursos en literatura ambiental de forma que nuestros niños sean concientizados con respecto a la importancia y el valor de proteger nuestro medio ambiente.

Agilizar los procedimientos para atender las reclamaciones de los ciudadanos, tanto en el Departamen-

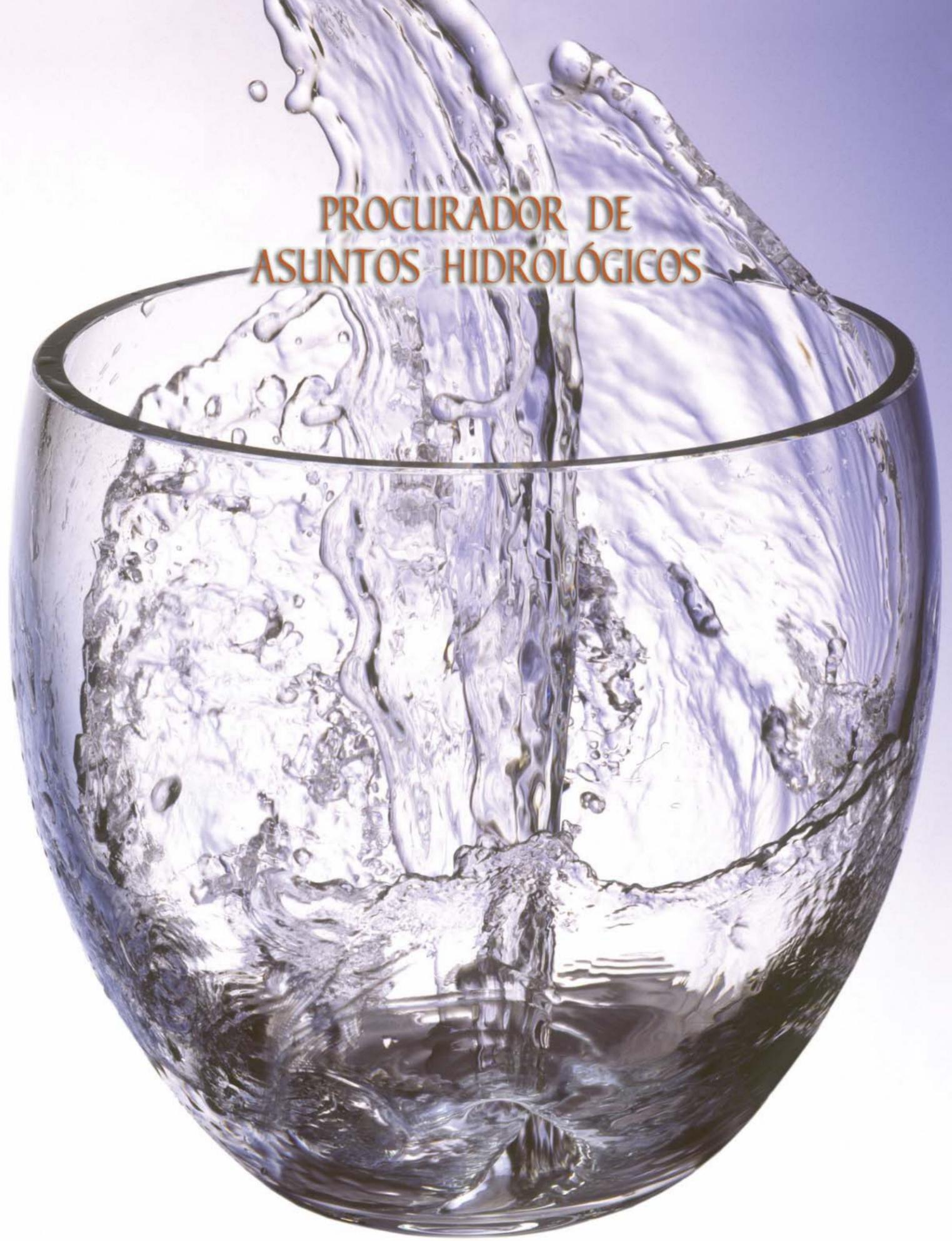
to de Recursos Naturales como en la Junta de Calidad Ambiental, facultando de mayor poder decisonal a las oficinas Regionales de ambas Agencias, lo que reduciría el volumen de los casos en las Divisiones Legales y las demoras en la toma de decisiones con respecto a los mismos.

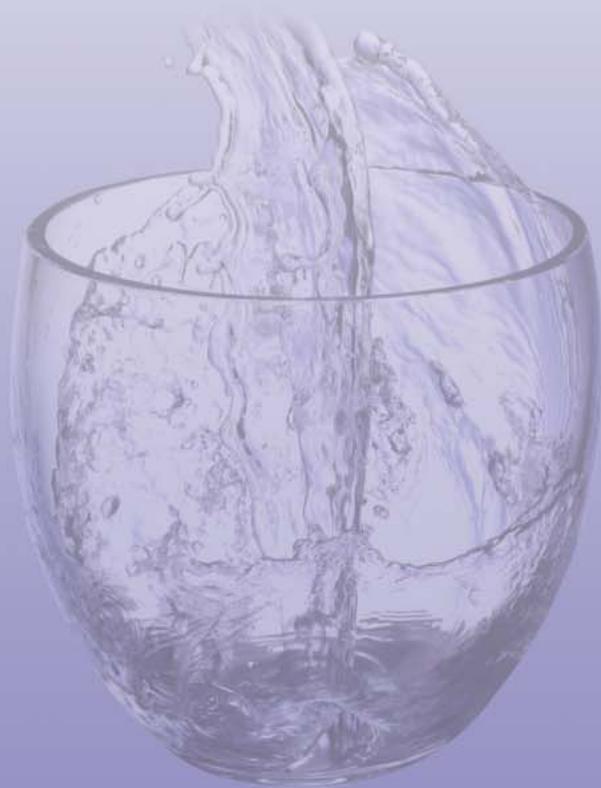
Promover legislación para la criminalización de agravios contra el ambiente adoptando penas proporcionales y relativas con respecto a la agresión cometida.

Poderes del Ombudsman

El Ombudsman tiene el poder de investigar cualquier acto administrativo que figure ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio.

PROCURADOR DE
ASUNTOS HIDROLÓGICOS





PROCURADOR ESPECIALIZADO EN ASUNTOS HIDROLÓGICOS

La Oficina del Procurador del Ciudadano ha estado recibiendo reclamaciones de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados desde el 1977, año en que se creó esta oficina. Como parte del esfuerzo que realizamos para mejorar la coordinación y solución de las reclamaciones relacionadas con los servicios que presta esta Agencia, se creó la Procuraduría Especial de Servicios Hidrológicos, creada a razón de la Ley Núm. 432 de 14 de diciembre de 2000.

Dicha oficina está adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano. Este funcionario velará por el cumplimiento de la política pública de la oficina del Ombudsman en cuanto a la comunicación y agilización del proceso de las reclamaciones recibidas en nuestra oficina relacionadas con los servicios de agua.

Si bien es cierto que en Puerto Rico ha habido una pobre planificación en la construcción de viviendas y comercios, también es cierto que los ciudadanos hemos estado presenciando el deterioro y la necesidad de mejorar la infraestructura del sistema de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico. Los problemas actuales por los cuales atraviesa dicho sistema, llegan a nuestras oficinas a través de las reclamaciones que radican los ciudadanos en busca de una pronta solución.

Estas reclamaciones continúan en aumento día a día a pesar de los nuevos procedimientos, que según la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, manejada por Ondeo, ha establecido para agilizar y resolver las mismas.

Durante el año fiscal 2002-2003, esta Procuraduría celebró 26 Reuniones Informativas, 30 Vistas Administrativas, 17 Inspecciones Oculares, 4 Vistas Oculares y 1 Vista Ejecutiva.

Ha trabajado además, en la coordinación de 432 casos con nuestras Oficinas Regionales. El referido de casos a la Procuraduría de Asuntos Hidrológicos por parte de las Oficinas Regionales de aquellos casos que exceden los 30 días o más ha aumentado y se ha logrado la solución de la mayoría, en un término de tiempo razonable.

Sin embargo, actualmente con los problemas que atraviesa la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con el contrato con Ondeo de Puerto Rico, esto ha cambiado grandemente. Las áreas más afectadas son las áreas operacionales. La creación de nuevos proyectos, el seguimiento y la terminación de los mismos se han visto afectados.

La Junta de Gobierno de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados tiene el deber de buscar en estos momentos las alternativas necesarias para que los servicios básicos que se le brinda a la ciudadanía no se afecten. Es responsabilidad del señor Juan Agosto Alicea, Presidente de la Junta, informarle a los ciudadanos las medidas exactas, los tan comentados Planes A y B que son contemplados para trabajar con la situación actual de la Autoridad.

A continuación se presenta un resumen breve de los tipos de reclamaciones que se radican ante la Oficina del Ombudsman en relación a los casos de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados.

Facturación estimada

La Facturación Estimada fue presentada por la Procuradora de Asuntos Hidrológicos el pasado año, mediante una Investigación Especial. Este año se atendieron 222 casos, los cuales reflejan una disminución significativa en los mismos. La Autoridad llevó a cabo un plan de instalación de nuevos contadores, pero todavía tienen que trabajar con los casos de contadores cubiertos por asfalto y los contadores enterrados.

Este problema es continuo en las áreas rurales donde agencias, ya sean Municipales o Estatales, asfaltan encima de los contadores o ensanchan las carreteras y entierran los mismos. Otro de los problemas de Facturación Estimada son los escombros y vehículos abandonados encima del contador y las construcciones alrededor del mismo.

La Autoridad tiene un reglamento, el cual provee para este tipo de situación. Tenemos que entender que no se puede estimar la facturación del servicio de agua. En muchos de los casos estas lecturas estimadas son en perjuicio de los ciudadanos. Es por esta razón que la Procuraduría de Asuntos Hidrológicos está alerta a que este Reglamento se ponga en vigor para ir minimizando este tipo de casos hasta su erradicación.

Facturación excesiva

La Facturación Excesiva, es una de las principales razones de las reclamaciones de la AAA, cuando en este año fiscal se recibieron 1,104 casos de esta índole. En dichos casos vemos que, luego de solicitar una investigación, muchas veces no le informan al reclamante el resultado, procediendo a la desconexión del servicio, sin haberse llevado a cabo el debido proceso de la Ley 33, la cual protege al ciudadano de modo que mientras se realiza una investigación de su facturación no se le puede desconectar el servicio.

En la mayoría de los casos que son contestados le envían una carta pro forma indicando que “no se encontró pérdida en el contador, la lectura es ascendente y correcta y tiene que pagar”. Esta carta no le señala el derecho que tiene el ciudadano a apelar esta decisión y a seguir el proceso de la ley antes mencionada. Entendemos que si la Autoridad quiere sostener un cargo, es a dicha agencia a quien le corresponde justificarlo.

Hemos encontrado casos donde las lecturas están mal tomadas en perjuicio del ciudadano; en muchos de estos casos los ciudadanos optan por pagar la factura ante la insistencia de la oficina comercial de que tiene que pagarlo o de lo contrario le desconectan el servicio. Por ejemplo, hay sectores donde no existe alcantarillado sanitario y el mismo es facturado al abonado.

Estos errores en el sistema de la AAA han sido discutidos en las reuniones celebradas en nuestras oficinas y hasta el momento no se han corregido. Sola-

mente indican que existe un error en el sistema, pero nadie se preocupa por corregirlo.

Ajuste de facturas, cobro indebido y créditos

Según nuestra experiencia, el proceso de ajustar una cuenta donde ha existido un cobro indebido se describe como un proceso que toma varias semanas en solucionarse y en ocasiones hasta meses. De este tipo de reclamación se recibieron 304 durante este año fiscal.

El ajuste en una cuenta donde ocurra un error en la lectura o en los pagos emitidos a la agencia, es determinado mediante una investigación. Luego de realizada esta investigación, el ajuste al abonado debe ser automático. Por ejemplo, el servicio deficiente de agua potable en un sector determinado es razón suficiente para realizar ajustes en las facturas. Vemos que el abonado visita la Oficina Comercial solicitando el ajuste en su factura y esto continúa por meses y hasta años sin resolverse.

Un caso inaudito es el de un ciudadano que por equivocación envió el pago de una misma factura dos veces. Luego de detectar el error, y haberle requerido a la Autoridad la acreditación o la devolución del pago en exceso, tuvo que recurrir a nuestra oficina para la solución de su reclamación.

Nuestra posición está basada en el balance entre los derechos del ciudadano contribuyente y el bienestar de la sociedad y el sistema. Por ello, nuestra posición en cuanto a las personas que se determine que adeudan, es que se les debe ofrecer un plan de pago según su condición económica individual, ya que el propósito es ofrecer el servicio de una manera equitativa.

Reparación de tuberías

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados/ Ondeo ha reportado la reparación de 100,000 salideros. En este año fiscal se registraron 454 casos al respecto. Cada día aumenta el número de tuberías rotas y, por consiguiente, los salideros. Éstos, al mismo tiempo, afectan el servicio de agua alrededor de toda la Isla. Por ejemplo, en el área de San Juan, las tuberías están deterioradas por la corrosión. Esto ocurre también en Carolina y pueblos costeros.

Los proyectos de construcción de nuevas viviendas tienen como norma reglamentaria la aportación, por parte de los desarrolladores, para el reemplazo de tuberías de agua potable existentes para mejorar dicho servicio. En algunos casos esto no ocurre así. Es ahí cuando encontramos sectores donde no existía el problema de servicio deficiente, pero, debido a estas nuevas construcciones, comienzan a tener dicho problema.

La transportación de camiones pesados por las carreteras de nuestra Isla es otro factor que afecta el deterioro de las tuberías de agua potable. Especialmente por las calles de las urbanizaciones y vías donde se supone que este tipo de vehículo no transite. A pesar de las leyes existentes relacionadas con este asunto, continuamos sufriendo las consecuencias. La pérdida de agua por estas tuberías rotas representa millones de dólares para la Autoridad y para el pueblo de Puerto Rico.

El contrato de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con Ondeo estipula que esta última tiene que atender la reparación de las tuberías donde se detecte un salidero de agua potable en un término de 7 días, antes de comenzar a ser multados. Desconocemos cuántas veces se ha multado a Ondeo y a cuánto ascienden estas multas.

Reparación de alcantarillados sanitarios

Como política de la Oficina del Procurador de Asuntos Hidrológicos, las reclamaciones sobre desbordes de aguas sanitarias deben atenderse con prioridad. Así se ha establecido a través de las seis (6) Oficinas Regionales y la Oficina Central. Además de ser un problema de salud, es una violación a los derechos de todo ciudadano a que se le provea un sistema de alcantarillado sanitario seguro y eficiente. Aun así, se reportaron 554 casos.

En cuanto a la atención hacia los desbordes de aguas negras y salideros de agua potable hubo un movimiento al comienzo de la operación de Ondeo; luego todo esfuerzo fue disminuido, y hemos visto ese esfuerzo concentrado en el cobro de deudas por facturaciones viejas y las facturaciones excesivas mencionadas anteriormente.

Otro de los aspectos que con el tiempo ha afectado

la operación de la Autoridad, ha sido la reducción de personal tanto en el área técnica como operacional. La Procuraduría de Asuntos Hidrológicos ha realizado visitas a las diferentes regiones de dicha Agencia y ha visitado, además, algunas Oficinas Comerciales. En dichas visitas se puede observar la falta de personal para atender los problemas expuestos aquí y la necesidad básica del servicio de agua.

Sin embargo, cuando se le requiere la pronta atención de nuestras reclamaciones, nos informan que no hay personal suficiente para cubrir todas las áreas operacionales, que tienen problemas con los empleados unionados y que no tienen suficiente equipo para trabajar, entre otras.

Contadores, acometidas, contratación y otros

A través de toda la isla podemos ver cómo los Municipios y Agencias Estatales, como la Autoridad de Carreteras y Obras Públicas, llevan a cabo una labor inapropiada de reparación de las carreteras, cubriendo los contadores con asfalto o cemento, según sea el caso.

Esta situación ha creado salideros subterráneos en las acometidas causando un notable incremento en reclamaciones por facturación excesiva, ascendente en este año a 1,143 casos. Estos contadores enterrados son difíciles de encontrar.

Otro de los problemas que encontramos en cuanto al servicio que presta la Autoridad de Acueductos es la poca atención que brindan al problema de pérdida de agua en dichos contadores. Estas roturas pueden tomar meses en repararse, convirtiéndose en una reclamación en nuestras Oficinas.

Sistema de ACUATEL

El sistema de ACUATEL fue implantado con el propósito de atender con prontitud y diligencia las reclamaciones de los abonados de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados. Dicho sistema, sin embargo tiene unas deficiencias que con el tiempo se han señalado públicamente por los ciudadanos y por nuestra oficina. Hasta el momento no se le dado la atención a éstas, entre las cuales se encuentran las siguientes:

- El ciudadano llama al 620-AGUA (2482) y el operador le asigna un número de querrela. Si otro ciudadano llama para reportar la misma situación, el sistema rechaza la querrela, ya que lo recibe como un duplicado.
- En ocasiones, el personal que atiende las llamadas no le provee de un número de querrela al ciudadano.
- La querrela sometida por el ciudadano es cerrada al cabo de uno o dos días, sin haberse llevado a cabo una investigación o lo solicitado, según el caso. Luego de esto, le vuelven a abrir una nueva querrela con otro número nuevo.

Casos relevantes

PESH-03-058-820

Desborde Sanitario

En el caso del sector Industrial Bechara, se encontró que no solamente existía un problema de desborde de aguas sanitarias, además se encontró un problema craso de contaminación ambiental, en el cual la tubería sanitaria estaba conectada a la del sistema pluvial.

Como consecuencia de esto, las aguas sanitarias llegaban a una estación de bombeo, la cual tiraba esas aguas a un canal tributario. Cuando llovía, el sistema pluvial no tenía la capacidad y comenzaba a entrar el agua sanitaria a la estación de bombeo y ésta la tiraba en el canal tributario del Río Puerto Nuevo. Este grave problema, con efectos muy negativos para el ambiente y la salud, contribuía a la situación de inundaciones en el sector Bechara.

En octubre de 2002, Ondeo detectó una rotura de la línea sanitaria de la calle Mariani Peralta, esquina Baly y la misma fue corregida. Sin embargo las líneas sanitarias continuaban sobrecargadas y ganaban acceso al sistema pluvial. Esto ocurría intermitentemente, especialmente en días de lluvia. Se le requirió a Ondeo la realización de estudios de estas líneas sanitarias, por lo que se realizaron estudios pitométricos en el área.

Se comenzó una coordinación con Obras Públicas de San Juan para la inspección de los *manholes* pluviales en búsqueda de interconexiones. Para esto se llevaron a cabo reuniones con el Presidente de la Asociación de Comerciantes de Bechara, el señor Jaime Morales, el Director del Área Metro de Ondeo, el señor Luc Martin, y demás personal de la Autoridad y de Ondeo.

Estuvo presente además, la señora Evelyn Huertas, química de EPA y el Sr. Wilfredo Rivera, Procurador de Servicios Ambientales, quien solicitó la intervención de la Junta de Calidad, Salud Ambiental y Recursos Naturales. Luego de realizadas estas reuniones, se procedió a monitorear toda el área de la Avenida Kennedy y Bechara, encontrando una interconexión entre el sistema pluvial y sanitario.

Se reparó un tubo de 18" que corría hasta el sistema pluvial en el *manhole* de la troncal de 84" de diámetro. Se selló la interconexión y se corrigió el desvío en un periodo de ocho (8) meses.

PESH-03-077-820

Pago doble de factura

Este caso se radicó ante la negativa de la AAA/ Ondeo de atender el reclamo de un ciudadano sobre pago duplicado de factura. El ciudadano nos informó que equivocadamente pagó dos veces una misma factura. Cuando reclamó con evidencia de los cheques cobrados por la AAA en una de las oficinas comerciales, allí le indicaron que no procedía su reclamación, ya que en el sistema no aparecía el duplicado de estos pagos.

Ante esta negativa, se procedió a solicitar la intervención del señor Miguel Luciano, Director Auxiliar de Servicio al Cliente de Ondeo, quien, luego de haber transcurrido un tiempo, tuvo que ser citado para Reunión Informativa, donde compareció y nos indicó que no aparecía en los sistemas dos cheques pagados por la misma factura.

Se le sometió evidencia de los cheques cobrados por la agencia y se comprometió a investigar dichos pagos con el Banco. Posteriormente, se le citó para Vista Administrativa, debido a que no contestaron, y no es hasta septiembre de 2003 que nos informa el señor Miguel Luciano que se le acreditó el pago a la cuenta del cliente, por lo que tenía un crédito en la misma.

PESH-03-073-820

Instalación de acometida

La acometida de una propiedad fue destruida debido a los trabajos de pavimentación realizados en la carretera. Esta situación ocasionó la falta de servicio de agua potable a la residencia de una reclamante y, a pesar de haber sido reportada a la Autoridad de Acueductos, no se había reparado la misma.

Posteriormente, la brigada de la AAA se presentó en el lugar y no pudo instalar el contador, debido a que no encontraron la acometida. Sometida nuestra reclamación, la señora Vanesa Anguita, de la Oficina de Relaciones Públicas de Ondeo, nos informó que habían instalado el contador, información que al ser corroborada resultó ser falsa, por lo que la reclamante continuaba sin recibir el servicio esencial de agua.

En una nota fechada en agosto de 2003, la Sra. Anguita nos indicó nuevamente que se había cambiado la acometida y que en dicho trabajo se había encontrado un niple, implicando que la reclamante se estaba robando el servicio de agua. Esta información fue negada por la nueva brigada que envió el señor Luc Martin, Director del Área Metro de Ondeo. Luego de muchas gestiones, en el mes de octubre de 2003 se logró que la Agencia instalara al fin la acometida y el contador, restableciéndole el servicio de agua a la ciudadana perjudicada.

Este caso es uno de muchos que en el transcurso de la investigación reflejan el mal funcionamiento de la AAA en la coordinación de las reclamaciones presentadas por los ciudadanos.

Casos relevantes activos

AMN-02-03700-820 al 02-03870-820

Descargas de aguas usadas en quebrada

Las descargas de aguas usadas que impactan la Quebrada La Escarcha de Toa Alta, es el motivo de esta reclamación por parte de los residentes de la Urbanización La Providencia. En mayo de 2003, se radicó la reclamación y se comenzó una serie de trabajos en el sistema de alcantarillados al igual que en el sistema pluvial. Durante los siguientes meses se cambiaron tramos de tuberías sanitarias rotas y se corrigieron los desbordes.

A pesar de los trabajos realizados en el área de la Urbanización Miraflores de Bayamón, la cual colinda con la urbanización La Providencia, los desbordes de aguas usadas continuaban impactando la Quebrada La Escarcha. Durante la investigación se realizaron varias inspecciones oculares conjuntamente con personal de la Junta de Calidad Ambiental, Ondeo y residentes de La Providencia.

En estas inspecciones se encontró que las descargas de aguas usadas también procedían de la Estación

de Bombas de la Urbanización Miraflores, descubriéndose, además, que dicha estación se encuentra en el "Consent Decree" de la EPA, como una estación de bombas en estado crítico.

Se procedió a solicitar a la EPA copia de las notificaciones sometidas por Ondeo sobre eventos de descarga en la estación de bombas. Se encontró en estas notificaciones que la información suministrada por Ondeo no tenía similaridad con el evento ocurrido. Los informes sometidos por Ondeo a nuestra oficina nunca señalaron los problemas que existían en dicha estación de bombas.

Se descubrió, además, que existen descargas en la estación de bombas de Miraflores a la Quebrada La Escarcha. En dicho reporte no se indicaba la existencia de un cuerpo de agua receptor de estas descargas y que dicha estación se encuentra incluida en el Acuerdo de la EPA.

Se informó la situación mediante carta al señor Carl-Axel P. Soderberg, Director de la EPA en el Caribe. Se le informó, además, al señor Charles Dupont, Director General de Ondeo y al señor Juan Agosto Alicea, Presidente de la Junta de Gobierno de la AAA.

Este caso continúa abierto, ya que las descargas en esta quebrada no han cesado y hasta el momento Ondeo no ha sometido nuevos informes de progreso de los trabajos realizados o que se llevarán a cabo para resolver este caso.

Estadísticas casos Procuraduría Asuntos Hidrológicos

En el año fiscal 2002/2003 la Oficina del Procurador del Ciudadano recibió un total de 3,544 casos AAA, lo que representa un aumento de 2% en el número de casos recibidos en el año anterior que fue de 3,472.

Las reclamaciones activas que están pendientes de resolver en el año fiscal 2002/2003 son un total de 451, mientras que en el 2001/2002 fueron 277, un incremento de 174 reclamaciones. La reclamaciones cerradas en 20 días fueron 467 vs. 640 el año fiscal pasado. En 30 días se cerraron 298 el pasado año y 408 este año fiscal. En 40 días se cerraron el año pasado 198 y este año se cerraron 342. Concluimos que de acuerdo a estos datos, la solución de los casos es más lenta que el año fiscal 2001/2002.

Las reclamaciones cerradas en el año fiscal 2002/2003 fueron 1,250, siendo esto un 6% más, comparado con el año anterior. La intervención de nuestras Oficinas Regionales, en cuanto al requerimiento a la AAA/Ondeo de atender con prontitud las querellas de los ciudadanos confrontó dificultades. En nuestra Oficina Regional de Arecibo tuvimos un incremento de casos, recibiendo 336 casos el año fiscal pasado, comparado con este año fiscal de 371 casos recibidos. En la Oficina Regional de Caguas se recibieron 345 casos en el pasado año fiscal y en este año 2002/2003 se recibieron 390 casos, reflejando un aumento de 45 casos. La Oficina Regional de Humacao recibió un considerable

número de reclamaciones, de 294 casos el pasado año a 611 casos este año fiscal. En la Oficina Regional de Mayagüez también hubo un aumento de casos, reflejando un total de 246 este año fiscal y 238 casos el año pasado. En la Región Metro Nordeste se recibieron 1,403 casos, comparado con 1,671 el año pasado. Por último, nuestra Oficina Regional de Ponce recibió un total de 523 este año, comparado con 588 de año pasado.

La Procuraduría de Asuntos Hidrológicos recibió 237 casos, de los cuales se cerraron 72. Comparado con el año 2002 hay un 50% de incremento en casos recibidos y un 99.5% en casos cerrados.

TOTAL DE RECLAMACIONES AÑO FISCAL 2002-2003				
RECLAMACIONES RECIBIDAS	TOTAL PROYECTOS	RECLAMACIONES CERRADAS	RECLAMACIONES ACTIVAS	% DE EFECTIVIDAD
83	4	72	19	83%
TOTAL DE ORIENTACIONES Y COORDINACIONES AÑO FISCAL 2002-2003				
TOTAL DE RECLAMACIONES	TOTAL PROYECTOS	TOTAL DE ORIENTACIONES	TOTAL DE COORDINACIONES	TOTAL FINAL
83	4	148	1	237
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS EN LA PROCURADURÍA DE ASUNTOS HIDROLÓGICOS AÑO FISCAL 2002-2003				
RECLAMACIONES ACTIVAS AÑOS ANTERIORES	CASOS RECIBIDOS		TOTAL DE CASOS ATENDIDOS 2002-2003	
23	237		260	
CASOS ATENDIDOS EN LAS REGIONES AÑO FISCAL 2002-2003				
OFICINA REGIONAL	RECLAMACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL DE CASOS	
ARECIBO	93	78	371	
METRO NORDESTE	413	990	1,403	
CAGUAS	225	165	390	
HUMACAO	520	91	611	
MAYAGÜEZ	72	174	246	
PONCE	254	269	523	
TOTAL	1,577	1,967	3,544	

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2002-2003		
TOTAL DE RECLAMACIONES OFICINA CENTRAL	TOTAL DE RECLAMACIONES OFICINAS REGIONALES	TOTAL FINAL
237	3,544	3,781

Casos Recibidos Por Acto Administrativo PROCURADURÍA DE ASUNTOS HIDROLÓGICOS Y REGIONES AÑO FISCAL 2002-2003			
ACTO ADMINISTRATIVO	PROCURADURÍA ASUNTOS HIDROLÓGICOS	REGIONES	TOTAL
Facturación Estimada	20	202	222
Lectura Excesiva	72	1,032	1,104
Ajuste, Cobro Indebido y Créditos	14	290	304
Reparación de Tuberías	40	414	454
Reparación Alcantarillados Sanitarios	48	506	554
Contadores, Acometidas, Contratación y Otros	43	1,100	1,143
TOTAL	237	3,544	3,781

Conclusiones

En Puerto Rico se han realizado mejoras a la infraestructura de agua y de alcantarillado, las cuales vemos no han mejorado los problemas existentes. Diariamente se reciben reclamaciones por servicio deficiente a través de toda la isla. El problema por el cual atraviesa la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados se basa en el deterioro de su infraestructura que data de muchos años. Actualmente, la Autoridad está siendo administrada por otra entidad privada, Ondeo de Puerto Rico, el cual es el proveedor del recurso de agua y de la administración comercial de toda la isla.

La falta de agua potable en sectores donde anteriormente tenían el servicio se ha incrementado debido al deterioro de las plantas y la falta de mantenimiento de las mismas.

Es importante realizar estudios anuales sobre los pueblos que registran mayor deficiencia en el servicio para buscar alternativas y desarrollar nuevos proyectos para resolver los problemas.

A pesar de existir un contrato multimillonario entre el gobierno de Puerto Rico y Ondeo, no se ha logrado avanzar en lo más esencial que es lograr tener un servicio de agua potable sin interrupciones, así como una mejor infraestructura de agua y alcantarillado. Los proyectos en desarrollo, en muchos casos, se han detenido. Muchas subastas han sido postpuestas sin nueva fecha para realizarlas. Las relaciones con las uniones y los representantes de los empleados se han deteriorado.

Es notable el contraste entre el interés de la compañía privatizadora en aclarar y facturar cuentas que por años no se han cobrado vs. el esfuerzo por mejorar el servicio.

El Director de la EPA para Puerto Rico y el Caribe, Carl Axel Soderberg ha señalado públicamente el deterioro en el aspecto de operación y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas usadas en la Isla.

Además, se señalan sobre 500 estaciones de bombas con problemas. Esta situación provocará multas millonarias que la EPA impondrá a la AAA si continúa el incumplimiento de la protección del ambiente.

Es inaceptable, que luego de más de un año de operación veamos a la AAA y su operador Ondeo dando tantas excusas y no alternativas o soluciones a los problemas de agua y alcantarillado en Puerto Rico. Actualmente, la situación de la AAA/Ondeo ha llegado a un punto crítico, sobre el cual debemos tomar una decisión final y firme.

Recomendaciones

Debido a que, según se desprende de este informe, el servicio que ofrece la AAA a través de Ondeo no ha mejorado, y, por el contrario, hemos notado un deterioro en los servicios que se ofrece, lo cual se demuestra en el número de reclamaciones presentadas contra la AAA durante el pasado año fiscal 2002-03, es necesario:

- (a) Cancelar el contrato con la Compañía Ondeo y que el gobierno asuma el control de esta corporación pública. Además es necesario dar mayor participación a los Municipios para evaluar la posibilidad de utilizar el concepto de Consorcios Municipales como mecanismo para administrar el mantenimiento del sistema.
- (b) La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados tiene que enfatizar en un plan para el mantenimiento de las plantas de tratamiento de agua potable y de aguas usadas, en el mismo se debe llevar un récord de fechas, trabajos realizados, costos, etc. Crear un archivo de planos de localización de tuberías instaladas por la AAA y de los planos de los proyectos realizados.
- (c) Dar prioridad a las querellas sobre desbordes sanitarios. Tras la evaluación de estos desbordes, en los casos que son recurrentes, tienen que tomarse medidas para determinar cuál es el problema y resolverlo permanentemente. La realización de los estudios pitométricos en los casos recurrentes es bien importante.

El monitoreo de estos sectores donde ocurren los desbordes recurrentes es necesario, ya que

se puede evaluar un proyecto para resolver los mismos. La compra de equipos como camiones de succión y destape también es necesaria, ya que la mayoría de las regiones de la Autoridad no cuentan con el equipo necesario para la reparación de estos desbordes sanitarios.

- (d) Implantar un Plan de Acción para el mantenimiento de las tuberías de agua potable, y al mismo tiempo comenzar la evaluación de las tuberías existentes.
- (e) Dar seguimiento agresivo a los proyectos a corto y largo plazo para el reemplazo de las tuberías deterioradas.
- (f) Evaluar el sistema de ACUATEL para que refleje la realidad de las reclamaciones y se preste un servicio de calidad a los abonados. Es necesario descentralizar del sistema de ACUATEL y crear Centros Regionales para que las querellas sean distribuidas y atendidas con más prontitud en cada región a la que sirve la Autoridad. Que se provea al ciudadano de un número para dar seguimiento a la reclamación cuando ésta se presente personalmente.

Otra recomendación para la atención y el servicio al ciudadano es requerirle al personal de la AAA/Ondeo que confirme por teléfono con el querellante si su querella fue atendida, antes de entrar la información al sistema.

- (g) Que se establezca un plan de coordinación entre las agencias correspondientes para evitar que se cubran de asfalto o cemento los contadores. Requerirle a las agencias que remuevan el asfalto u otro material que interfiera con el libre acceso a los contadores asumiendo el costo de los trabajos. La Autoridad debe informarle por escrito al abonado sobre la violación al reglamento de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados cuando éste interrumpe la lectura del contador debido a escombros sobre el contador.
- (h) Que la Autoridad no proceda con el cobro de cargos objetados cuando los mismos no pueden ser sostenidos. Para sostener el cargo se podría proceder de dos formas: presentando

las lecturas (obviamente con los números) consecutivas relativas a los ciclos, o haciendo un estimado desde la última lectura real, registrada y actualizada.

En la estimada se podría descontar lo pagado por el abonado en los meses que cubren entre las lecturas reales, pudiendo la Autoridad cobrar el remanente. De la misma manera entendemos que de no poder sostener fehacientemente el cargo de la manera antes ex-

presada, la Autoridad solo podría cobrar la cantidad equivalente a lo facturado el ciclo anterior de manera estimada no objetada.

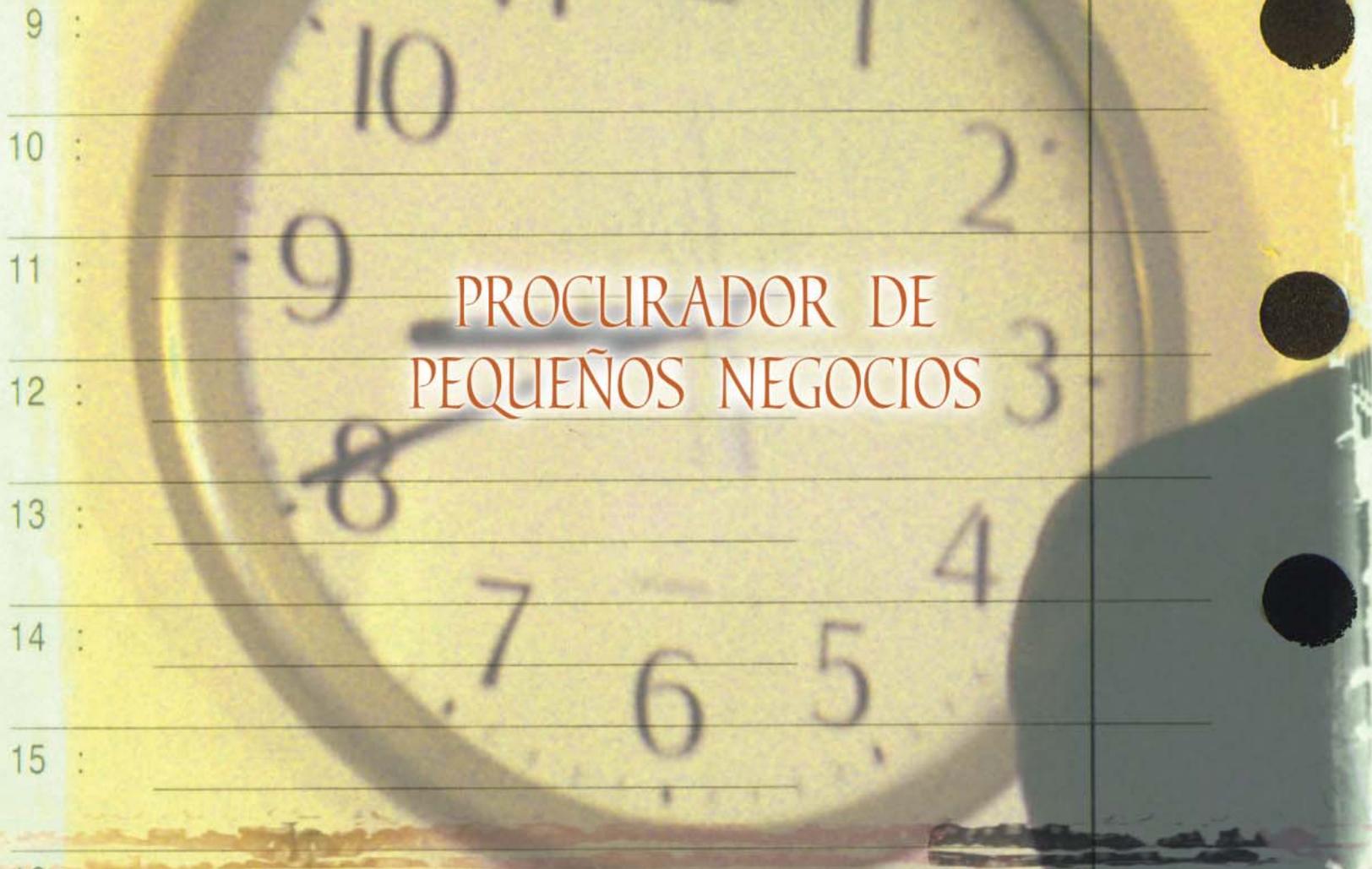
Hacemos énfasis en la lectura real, y hasta en la posibilidad de que en las investigaciones iniciadas por una objeción el empleado debe ir acompañado por un supervisor, ante el conocimiento de esta oficina de lecturas no realizadas o deficientes.

Poderes del Ombudsman

El Ombudsman investiga, además, cualquier acto administrativo que esté basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes.

Poderes del Ombudsman

El Ombudsman puede investigar actos administrativos inadecuados en su exposición de razones, cuando la ley o los reglamentos lo requiera.



PROCURADOR DE PEQUEÑOS NEGOCIOS



TE DOEN/ZUM TUN/A FAIRE



BELLEN/ANRUFEN/A TÉLÉPHONER



PROCURADOR DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios, creada mediante la Ley Número 454 de 28 de diciembre del 2000, mejor conocida como la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, y al amparo de la Ley Número 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, está adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano.

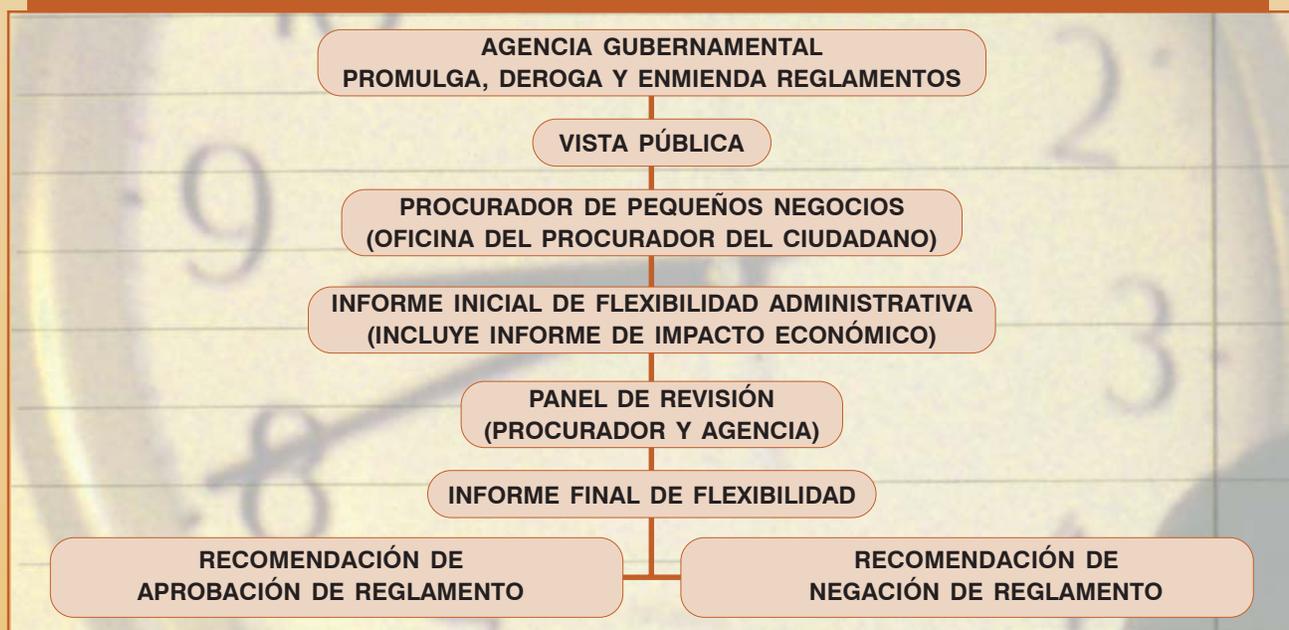
La Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, básicamente surge de un esfuerzo del Congreso de los Estados Unidos alrededor de 1980, para simplificar todos los procesos administrativos y de reglamentación a los que se tienen que enfrentar los negocios pequeños, con el objetivo de que a menor la intervención gubernamental, mayor el desarrollo económico de las empresas.

La figura del Procurador de Pequeños Negocios surge como respuesta al genuino reclamo y necesidad de los pequeños negocios de que las agencias gubernamentales revisen sus reglamentos para así asegurar que los pequeños comerciantes y sus empresas no estén excesivamente reglamentados. Además, por estar adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano, está facultada por la Ley Número 134, supra, para ac-

tuar como ente facilitador entre los pequeños negocios y las agencias gubernamentales, cuando éstos se ven afectados por los procesos burocráticos de las agencias.

Entre sus responsabilidades están: velar por la aplicabilidad razonable de la Leyes y los Reglamentos, minimizando los gravámenes, penalidades, cargas y la reglamentación excesiva que enfrentan los negocios pequeños cuando acuden a las distintas agencias de gobierno; someter comentarios e impulsar sugerencias a los ya propuestos; además de velar por el cumplimiento de la Política Pública sobre flexibilización económica para lograr acciones afirmativas para convertir a las agencias gubernamentales en facilitadoras y propulsoras de la competitividad empresarial de Puerto Rico.

Esquema de trámite de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para Pequeños Negocios



Desde la creación del Procurador de Pequeños Negocios, se inició un plan de implementación y orientación a los grupos proyectados y asociaciones relacionadas sobre la Ley Núm. 454, supra. Durante el pasado año este proceso se ha intensificado. Este informe presenta la labor realizada por el Procurador de Pequeños Negocios durante el año fiscal 2002-2003.

Durante el pasado año esta Procuraduría se dio a la tarea de divulgar la Ley Núm. 454, supra, mediante seminarios a agencias gubernamentales y grupos de comerciantes. Comenzamos a implementar nuestro objetivo principal: que las agencias gubernamentales cumplan con la Ley Núm. 454, supra, revisando y flexibilizando los reglamentos que impactan a pequeños negocios.

En agosto de 2002, se ofreció un seminario de orientación a las agencias gubernamentales sobre la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio. Durante este seminario se orientó a las agencias sobre los requisitos para cumplir con la ley y su reglamento. A este seminario asistieron veintiuna (21) agencias gubernamentales. Este seminario también se le ofreció, de forma independiente, a miembros de la Junta de Planificación en sus oficinas centrales.

Durante todo el año se ofrecieron charlas de orientación a comerciantes sobre la implementación de la Ley Núm. 454, supra, y los beneficios que esta ley representa para los pequeños negocios. Parte de estas charlas se efectuaron en coordinación con el Centro Unido de Detallistas, la Cámara de Comercio, la Asociación Farmacias de Comunidad, la Asociación de Detallistas de Gasolina, la Asociación de Dueños de Laboratorio Clínicos de Puerto Rico, la Cámara de Comercio de Mayagüez, la Asociación de Centros de Cuido de Niños y varios grupos de comerciantes individuales. La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios aún no es conocida por un gran grupo de pequeños comerciantes y todavía nos queda una gran labor que efectuar en términos de divulgar la existencia del Procurador de Pequeños Negocios.

El Departamento de Recreación y Deportes fue la primera agencia en someter un reglamento al análisis de flexibilidad exigido por la Ley Núm. 454, supra. La agencia promulgó el Reglamento Administrativo de Lidia de Gallos, el que regula la operación de las galleras que son pequeños negocios. Aunque en su inicio el Departamento de Recreación y Deportes se allanó

al proceso de análisis de flexibilidad del reglamento, posteriormente obvió el proceso y lo radicó en el Departamento de Estado, sin haber terminado el trámite de la Ley Núm. 454, supra. El Reglamento de Lidia de Gallos fue impugnado por los dueños de galleras en el Tribunal de Circuito de Apelaciones, que lo invalidó y lo dejó sin efecto por incumplimiento con la Ley Núm. 454, supra.

Nuestra Oficina actuó como Amicus Curiae en este caso, apoyando a los dueños de galleras en su afán de lograr la aprobación de un reglamento que le proporcionara la oportunidad de un mejor desarrollo económico de sus negocios. El Departamento de Recreación y Deportes obedeció la decisión del Tribunal y comenzó de nuevo el proceso de revisión reglamentaria exigido por la Ley Núm. 454, supra.

La Administración de Fomento Comercial sometió, entre otros, el Reglamento para el Registro Obligatorio de Comerciantes, y luego del proceso de análisis de flexibilidad reglamentaria acogió las recomendaciones efectuadas por nuestra Oficina. Entre éstas se encontraba una campaña de orientación, la cual efectuaron, y una solicitud para que la primera notificación de incumplimiento a los pequeños negocios fuera una multa de cortesía.

El Departamento de Salud también ha sometido varios de sus reglamentos que impactan pequeños negocios al proceso de análisis de flexibilidad reglamentaria de la Ley Núm. 454, supra, y ya algunos de ellos han recibido el aval de nuestra Oficina como reglamentos que no impactan al pequeño negocio.

Algunas agencias han comenzado a implementar la modificación de las penalidades económicas a pequeños negocios impuestas por reglamentación. Varios pequeños comerciantes han presentado como recurso para reducir las multas impuestas por una agencia gubernamental la Ley Num. 454, supra. Al punto tal, que un pequeño negocio llevó hasta el Tribunal de Circuito una multa impuesta por el Departamento de Asuntos del Consumidor amparado en la Ley Núm. 454, supra, y nuestra Oficina participó en el caso como Amicus Curiae.

El Tribunal revocó la multa impuesta por el DACO y reconoció la importancia de la implantación de la política pública que inspira la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, la cual dispone para que cada agencia, discrecionalmente, modifique sus penalidades económicas en

todo o parte, a los pequeños negocios, cuando la violación se corrija en un período apropiado de tiempo.

El hecho de que las agencias hayan comenzado a reconocer la política pública de la Ley Núm. 454, supra, en términos de flexibilizar las penalidades a pequeños negocios se ha traducido en una reducción en el impacto económico que estos reglamentos pueden tener en los negocios.

Casos relevantes

SALUD AMBIENTAL

PEPN-02-0008-080

Implementación Retroactiva del reglamento a negocio ya establecido

Este caso es el de un laboratorio clínico establecido desde el 1997, con una sola facilidad sanitaria, el cual había sido debidamente inspeccionado y certificado por el Departamento de Salud hasta el año 2001.

En el año 2002, el Departamento de Salud comenzó a poner en vigor de forma retroactiva un nuevo reglamento de Salud Ambiental (Reglamento Núm. 6090) que le exige un mínimo de dos baños a todos las facilidades que realicen negocios. Este laboratorio había cumplido con todos los reglamentos y licencias exigidas por el gobierno desde sus comienzos y nunca había tenido ningún tipo de problema.

De forma imprevista se le negó la licencia sanitaria imponiéndole retroactivamente un reglamento que resulta oneroso para un pequeño negocio. Nuestra Oficina sirvió de facilitador con el Departamento de Salud para que se concediera una exención al laboratorio, y no se le exigiera la construcción de otro baño.

DEPARTAMENTO DE HACIENDA

PEPN-03-0020-160

Licencia de Bebidas Alcohólicas

Un negocio fue intervenido por el Negociado de Bebidas Alcohólicas del Departamento de Hacienda por el dueño no estar presente al momento de la intervención. El dueño se encontraba en su casa, ubicada a dos calles del negocio, cambiándose de ropa para regresar a trabajar dejando a cargo a su hermano por ese tiempo.

Cuando llegó al negocio los inspectores de la agencia le expedieron una multa y confiscaron varias botellas, citándolo para la siguiente semana en el Departamento de Hacienda. El dueño del negocio se

comunicó con nuestra Oficina solicitando nuestra intervención. Luego de dos reuniones en el Departamento de Hacienda, y demostrando que el dueño del negocio no había violentado el reglamento, fue relevado de la multa y devuelto el licor confiscado por la agencia.

ADMINISTRACIÓN DE REGLAMENTOS Y PERMISOS

PEPN-03-0025-010

Otorgación Permiso de Construcción

Un proyecto que consiste de una empresa de desarrollo económico comunitario para desarrollar empresarios en las comunidades de Caimito y Cupey por medio de la operación de un vivero de plantas ornamentales se vio afectado por la dilación de la Administración de Reglamentos y Permiso en otorgar el permiso de construcción.

Luego de nuestra intervención se agilizó finalmente el proceso y se autorizó el plano del desarrollo preliminar para el proyecto.

DEPARTAMENTO DE SALUD

HUM-03-01014-080

Otorgación Licencia de Operar Ambulancia

El dueño de una ambulancia que da servicios al área este de la isla se vio afectado económicamente por una decisión del Departamento de Salud de no hacer efectiva la licencia de la ambulancia a la fecha de entrega de los documentos requeridos. La ambulancia brindaba servicios a pacientes de Medicare. Para reconocer como válidos los servicios prestados, Medicare le exigía al dueño de la ambulancia que la licencia del Departamento de Salud estuviera vigente, y de no ser así al dueño de la ambulancia se le exigía la devolución del dinero por concepto de servicios prestados durante los meses que no tenía licencia. Luego de nuestra intervención, el Departamento de Salud le otorgó la licencia efectiva a la fecha de entrega de los documentos, liberando así al negocio de la devolución de dinero por concepto de servicios prestados.

DEPARTAMENTO DE EDUCACIÓN

PEPN-02-002-110, PEPN-02-0013-110,

PEPN-02-0031-110, PEPN-03-004-110, PEPN-03-007-110

Demora en efectuar pago por facturas

Cinco pequeños negocios que se dedican a la venta de efectos escolares que tienen como cliente al

Departamento de Educación supliéndole efectos escolares y material de oficina, luego de gestiones infructuosas de cobro con el Departamento de Educación, acuden a nuestra Oficina.

La dilación en tramitar el pago por parte del Departamento de Educación provoca que los comercian-

tes comiencen a tener problemas con sus suplidores. La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios solicitó del Departamento de Educación agilizar y poner al día las facturas pendientes de pago de estos comerciantes.

Estadísticas casos Procuraduría de Pequeños Negocios

10 : TOTAL DE RECLAMACIONES AÑO FISCAL 2002-2003				
11 RECLAMACIONES RECIBIDAS	RECLAMACIONES CERRADAS	RECLAMACIONES ACTIVAS	PORCENTAJE DE EFECTIVIDAD	
48	30	35	63%	
12 : TOTAL DE ORIENTACIONES Y COORDINACIONES AÑO FISCAL 2002-2003				
13 : TOTAL DE ORIENTACIONES		TOTAL DE COORDINACIONES	TOTAL ATENDIDAS	
95		190	285	
14 : TOTAL DE CASOS ATENDIDOS EN LA PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS AÑO FISCAL 2002-2003				
15 : TOTAL DE RECLAMACIONES	TOTAL DE ORIENTACIONES	TOTAL DE COORDINACIONES	TOTAL DE REGLAMENTOS EVALUADOS	TOTAL FINAL
48	95	190	7	340
17 : CASOS ATENDIDOS EN LAS REGIONES AÑO FISCAL 2002-2003				
OFICINA REGIONAL	RECLAMACIONES	COORDINACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL DE CASOS
ARECIBO	2	0	2	4
METRO NORDESTE	0	0	0	0
CAGUAS	14	0	9	23
HUMACAO	12	1	1	14
MAYAGÜEZ	4	1	3	8
PONCE	2	0	0	2
TOTAL	33	2	15	51
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2002-2003				
TOTAL DE RECLAMACIONES OFICINA CENTRAL	TOTAL DE RECLAMACIONES OFICINAS REGIONALES		TOTAL FINAL	
340	51		391	

Reglamentos relevantes revisados por posible impacto negativo en pequeños negocios

Reglamento de Lidia de Gallos – Reglamento que impacta directamente a las ciento diez (110) galleras de Puerto Rico.

Reglamento de Boxeo Profesional – Los boxeadores se consideran pequeños negocios. Al ser enmendado el reglamento le fue solicitado a la Comisión de

Boxeo que rindiera un informe de flexibilidad reglamentaria ante nuestra Oficina.

Reglamento de Registro Obligatorio de Comerciantes – Este reglamento impacta directamente a los pequeños negocios y en su versión original contenía multas onerosas que podían significar la desaparición de los pequeños negocios. La Administración de Fomento Comercial sometió el reglamento al análisis de flexibilidad reglamentaria de la Ley Número 454, supra, y flexibilizó el reglamento en varias áreas.

TOTAL DE REGLAMENTOS REVISADOS AÑO FISCAL 2002-2003		
REGLAMENTOS	ACUMULADO	ACTUAL
Departamento Recreación y Deportes	1	0
Comisión de Boxeo de Puerto Rico	1	0
Administración Fomento Comercial	2	0
Departamento de Salud	2	1

RECLAMACIONES RECIBIDAS POR ACTO ADMINISTRATIVO AÑO FISCAL 2002-2003

Agencias	PEPN	Arecibo	Caguas	Humacao	Metro	Mayaguez	Ponce	TOTAL
LEY DE FLEXIBILIDAD ADMINISTRATIVA Y REGLAMENTARIA								
Administración Reglamentos y Permisos	3	1	0	0	0	0	0	4
Administración de Fomento Comercial	4	0	0	0	0	0	0	4
Asociación Comerciantes Puerto Nuevo	8	0	0	0	0	0	0	8
AMSCA	4	0	0	0	0	0	0	4
Autoridad de Energía Eléctrica	1	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad de Tierras	1	0	0	0	0	0	0	1
ASES	1	0	0	0	0	0	0	1
AAFET Sabana Grande	20	0	0	0	0	0	0	20
AAFET Isabela	10	0	0	0	0	0	0	10
Banco de Desarrollo Económico	1	0	0	0	0	0	0	1
Corporación de Seguros Agrícolas	1	0	0	0	0	0	0	1
Corporación Supervisión Seguros Coop.	1	0	0	0	0	0	0	1
Corporación Industria de Ciegos	1	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Agricultura	1	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Asuntos al Consumidor	1	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Salud	8	0	0	0	0	0	0	8
Departamento de Educación	2	0	0	0	0	0	0	2
Departamento de Recreación y Deportes	4	0	0	0	0	0	0	4
Departamento de Hacienda	1	1	0	0	0	0	1	3
Departamento de Trans. y Obras Pub.	3	0	0	0	0	0	0	3
Departamento de Recursos Naturales	1	0	0	0	0	0	0	1

Agencias	PEPN	Arecibo	Caguas	Humacao	Metro	Mayaguez	Ponce	TOTAL
REVOCACIÓN LICENCIAS Y PERMISOS								
Administración Reglamentos y Permisos	2	0	0	0	0	1	0	3
Salud Ambiental	0	0	0	1	0	0	0	1
Departamento de Hacienda	1	0	0	0	0	0	0	1
Total								5
DILACIÓN LICENCIAS Y PERMISOS								
Administración Reglamentos y Permisos	4	0	0	0	0	0	0	4
Administración Vivienda Pública	0	0	1	0	0	0	0	1
Junta de Calidad Ambiental	0	0	1	0	0	0	0	1
Departamento de Salud	4	0	1	0	0	0	0	5
Departamento de Hacienda	1	0	0	0	0	0	0	1
UPR	0	0	3	0	0	0	0	3
Comisión de Servicio Público	0	0	0	0	0	1	0	1
Total								16
SERVICIOS ESENCIALES								
DTOP	1	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de la Familia	0	0	1	0	0	0	0	1
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	0	0	1	0	0	0	0	1
Autoridad de Energía Eléctrica	1	0	2	0	0	0	0	3
Compañía de Parques Nacionales	1	0	0	0	0	0	0	1
Total								7
CONTRIBUCIÓN SOBRE INGRESOS								
Departamento de Hacienda	3	0	2	2	0	0	0	7
CRIM	0	0	0	0	0	1	0	1
Total								8
SEGUROS								
Fondo del Seguro del Estado	1	0	0	0	0	0	0	1
Comisionado de Seguros	1	0	0	0	0	0	0	1
Total								2
MULTAS Y PENALIDADES								
Departamento de Asuntos al Consumidor	4	0	0	0	0	0	1	5
Administración Reglamentos y Permisos	2	0	1	0	0	0	0	3
Departamento de Estado	1	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Recursos Naturales	1	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Hacienda	7	0	0	0	0	0	0	7
AMSCA	1	0	0	0	0	0	0	1
Total								18
OTROS								
Policía de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad de Carreteras	1	0	0	0	0	0	0	1
ASDA	0	0	0	1	0	0	0	1
AAA	1	0	0	0	0	0	0	1
Administración Reglamentos y Permisos	3	0	0	0	0	0	0	3
Administración Fomento Comercial	1	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de la Vivienda	1	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de la Familia	1	0	0	0	0	0	0	1

Agencias	PEPN	Arecibo	Caguas	Humacao	Metro	Mayaguez	Ponce	TOTAL
OTROS (Cont.)								
Junta de Calidad Ambiental	1	0	0	0	0	0	0	1
Comisionado de Seguros	1	0	0	0	0	0	0	1
ASES	1	0	0	0	0	0	0	1
Total								13
REGLAMENTOS REVISADOS								
Departamento de Recreación y Deportes	1	0	0	0	0	0	0	1
Comisión de Boxeo de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	1
Administración de Fomento Comercial	2	0	0	0	0	0	0	2
Departamento de Salud	2	0	0	0	0	0	0	2
Total								6
Gran Total	340	4	23	14	0	8	2	391

PROYECCIONES

Durante el próximo año fiscal la Oficina del Procurador del Ciudadano proyecta trabajar en el cumplimiento riguroso por parte de las agencias gubernamentales de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio. Impulsaremos la revisión reglamentaria tanto desde el punto de vista de flexibilización de reglamentos, como el de reducción de las multas administrativas.

Contemplamos poder trabajar en conjunto con las diferentes asociaciones representantes de pequeños negocios en la divulgación la Ley Número 454, supra, y la Oficina del Procurador de Pequeños Negocios, para que conozcan el funcionamiento de la oficina y los servicios que ésta pone a su alcance para resolver las situaciones con las agencias gubernamentales que impactan negativamente los pequeños negocios.

Poderes del Ombudsman

El Ombudsman también investiga aquellos actos administrativos que se entiendan han sido ejecutados en una forma ineficiente o errónea.

DIVISIÓN DE
INVESTIGACIONES ESPECIALES



Poderes del Ombudsman

El Ombudsman evalúa si las recomendaciones sometidas a la agencia para corregir las acciones tomadas por esta, han sido consideradas para su posible implantación.

DIVISIÓN DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

La Ley Orgánica de la Oficina del Procurador del Ciudadano le otorga el poder al Procurador de iniciar investigaciones por iniciativa propia siempre que medien razones de peso para así hacerlo. Esto, conforme a la comisión de actos administrativos arbitrarios a ley o reglamentos que rigen a las Agencias del Ejecutivo.

Luego de entrar en un análisis detallado de la situación o acto cometido, el Procurador determina si se comienza un Caso Especial o una Investigación Especial que requiera de una indagación más profunda, cuyo proceso, por lo general, toma más tiempo que una reclamación regular, como se contempla en el Reglamento Número 1, sobre Reclamaciones.

En una Investigación Especial las agencias están sujetas a los métodos de investigación que la Oficina del Procurador estime pertinente. El método de investigación estará diseñado por el investigador a cargo y deberá ser aprobado previamente por el Procurador. El mismo establece los parámetros de la investigación que debe incluir, pero sin limitarse al acto administrativo a ser investigado, las leyes y reglamentos aplicables a la agencia, las vistas e inspecciones oculares, análisis de los procedimientos formales e informales de la agencia, detectar la causa u origen del acto administrativo investigado y someter un informe preliminar que debe contener, entre otros, las recomendaciones a la agencia intervenida.

Por otra parte, un Caso Especial está definido como aquellas reclamaciones que el Procurador del Ciudadano refiera porque ameritan una amplia consideración en la cual debe darse un seguimiento directo, profundo y constante debido a su particularidad. En este proceso administrativo, al igual que en una Investigación Especial, las agencias estarán sujetas a los métodos de investigación que la Oficina del Procurador estime pertinentes.

Esta división está compuesta por un Director, dos Investigadores Especiales y tres Asistentes Administrativos, y está localizada en el segundo nivel de las facilidades de la Oficina Central del Procurador del Ciudadano en Santurce, Puerto Rico.

Durante el año fiscal 2002-2003 la División de Investigaciones Especiales atendió 277 Casos Especiales y 8 Investigaciones Especiales.

Casos especiales relevantes cerrados

Esta división intervino con Casos Especiales que se destacaron por su aportación en la solución de problemas y mejoras en los procedimientos administrativos de las agencias que brindan servicio a los ciudadanos. Los Casos Especiales ameritan un seguimiento continuo por el asunto objeto de la reclamación.

POLICÍA DE PUERTO RICO

Número de Caso: IE-02-0408-072

Siendo la función primordial de la Policía una preventiva, no punitiva, el Procurador del Ciudadano interpelló ante el anterior Superintendente de la Policía, Miguel Pereira, sobre su política establecida de mantener los biombos de los vehículos en patrullaje apagados. El actual Superintendente, Lcdo. Víctor Rivera, luego de evaluar las recomendaciones del Procurador, aceptó su sugerencia en mantener los biombos encendidos durante el patrullaje preventivo.

Como consecuencia, le impartió directrices a los Comandantes de Área para que mantuvieran los biombos encendidos mientras patrullan y en rondas preventivas, en horarios nocturnos. Además, estas directrices están siendo ejercidas por las distintas unidades asignadas a la División de Autopistas. Esta medida se espera sea efectiva en cuanto a prevenir accidentes.

AUTORIDAD DE ENERGÍA ELÉCTRICA*Número de Caso: IE-02-0236-810*

Mediante llamada al Programa Radial, un ciudadano le solicitó al Procurador su intervención para que la AEE reemplazara una cablería aérea instalada a consecuencia del paso del Huracán Georges, por una soterrada, en conformidad con el proyecto original.

La División Técnica presentó a Mejoras Capitales dicha solicitud aprobando inicialmente una partida de ochenta mil dólares (\$80,000.00) para comenzar a trabajar en dos calles. Luego terminarán las demás calles de dicha sección de la urbanización. Cabe señalar que en este caso en particular una simple llamada al Procurador, con la intención de solicitar el servicio para su calle, redundará en mejoras para todos los residentes de dicha urbanización.

ADMINISTRACIÓN DE SERVICIO Y DESARROLLO AGROPECUARIOS*Número de Caso: IE- 03-0234-191*

Esta Oficina intervino a favor de los cañicultores de la Compañía de la Central ROIG para investigar la dilación de parte de la Agencia para tramitar el pago correspondiente a varios incentivos otorgados por concepto de siembras nuevas y prácticas de cultivo. Luego del seguimiento dado, la AS.D.A. tramitó el pago de dichos incentivos por la cantidad de \$55,000.00

CORPORACIÓN DEL FONDO DEL SEGURO DEL ESTADO*Número de Caso: IE-03-0342-790*

El reclamante, empleado lesionado de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con un caso ante la Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE) alegaba dilación en la otorgación del tratamiento médico especializado recomendado para su condición clínica.

Nuestra Oficina requirió a la CFSE la agilidad administrativa posible para producir la determinación en el caso del reclamante, de manera que el lesionado obtuviera las alternativas viables en ley para continuar con el tratamiento recomendado por los médicos especialistas a cargo.

Tras la intervención del Ombudsman, la CFSE otorgó la autorización del tratamiento y el pago de los gastos médicos, ofreciendo al ciudadano las garantías

de admisión necesarias equivalentes a unos 56 días de admisión en la clínica especializada "Environmental Health Center" de Dallas, Texas, en los Estados Unidos, a un costo de \$35,282.00.

DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA*Número de Caso: IE 02-0461-132*

Nuestra oficina asumió jurisdicción ante la solicitud de una madre con tres niños, que no tenía vivienda propia y la casita de madera en que vivía representaba un riesgo a la seguridad, debido a que cuando llovía el agua se filtraba por la conexión de electricidad.

La ciudadana había solicitado hacía ocho años al Departamento de la Vivienda la adjudicación de una parcela del Barrio Santa Rosa de Isabela, que estaba disponible y sin propietario. Luego de la intervención de nuestra Oficina finalmente se adjudicó la parcela y se firmó contrato de usufructo a favor de la señora.

ADMINISTRACIÓN DE SEGUROS DE SALUD*Número de Caso: IE 02-0439-450*

La reclamante es una persona de edad avanzada y es participante de la Reforma de Salud en la ciudad de Bayamón. La aseguradora denegó el pago de un medicamento necesario para su tratamiento de leucemia, a pesar de que su cubierta estaba clasificada como catastrófica y establecía medicamentos, pruebas de diagnóstico y otros procedimientos relacionados sin pre-autorización.

Luego de nuestra intervención se le autorizó y despachó el medicamento necesario el cual tenía un costo de \$3,000.00 mensuales.

Casos especiales relevantes con intervención interagencial

Los casos especiales designados a la División de Investigaciones Especiales pueden ser reclamaciones donde el asunto objeto de reclamación amerita la intervención de varias agencias Estatales, Municipales o entidades privadas para la solución del problema. En dichos casos se refiere el acto administrativo como investigación de caso especial a las agencias que se encuentran dentro del marco jurisdiccional de la ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada, y en los casos que se requiere, además, la intervención

de los Municipios y entidades privadas se realiza una coordinación explicando el problema y solicitando la información y acción necesaria para la solución del problema en beneficio del ciudadano.

Números de Caso: IE-03-0407-103, IE-03-0408-999, IE-03-0340-131

La ciudadana requirió de la orientación de nuestra Oficina, tras su llegada a Puerto Rico procedente del Estado de la Florida, luego de que su incapacidad orgánica adquirida al ser atropellada no le permitiera valerse por sí misma. Deseaba lograr la estabilización de su núcleo familiar que incluye cinco menores entre las edades de 5 a 11 años de edad y cuyo ingreso fue clasificado como indigente.

Dicho núcleo contaba con el limitado apoyo de personas que la acogieron brevemente en su residencia ya que apenas cuenta con familiares que pudieran ayudarle. Nuestra Oficina activó el sector público y privado, que en un esfuerzo proactivo han logrado complementar sus misiones e intervención para lograr la estabilización socio-económica de esta familia puertorriqueña.

Entre las Agencia públicas se destacaron la Administración de Vivienda Pública, la Administración de Desarrollo Socio-Económico de la Familia de Arecibo, el Departamento de Educación, la Administración del Residencial Luis Lloréns Torres y su área de Trabajo Social para Residentes, la Administración de Compensación por Accidentes de Automóviles, el Municipio de San Juan y la Oficina de Ayuda al Ciudadano de La Fortaleza. Del sector privado participaron la Oficina del Doctor Santiago Ponce, ortopeda, Telemundo de Puerto Rico, con la Producción de Dame un Break, y de los Servicios Sociales Católicos.

Hoy día, la familia mantiene su deseo de fortalecerse y cuentan con una unidad de vivienda pública, reciben las ayudas económicas gubernamentales, obtuvieron el mobiliario básico y el transporte del mismo a su vivienda. La asistencia médica de la ciudadana culmina sus procesos ante la ACAA y los niños asisten al plantel aldeaño a su nuevo hogar. Nuestra Oficina estableció un plan de seguimiento de los servicios prestados y las necesidades con el propósito de que un caso trabajado en calidad de emergencia social trascienda de esa etapa a una de estabilidad en lo concerniente otorgamiento de servicios públicos disponibles a familias en desventaja socio-económica.

Número de Caso: IE-03-0196

La ciudadana urgió la orientación inicial de nuestra Oficina para conocer las ayudas y/o programas gubernamentales disponibles para pacientes de salud mental y participante de la Reforma. De esta manera, se canalizó su petición ante el Departamento de Salud como trámite inicial y la ciudadana optó por solicitar la calificación de su hermano al Programa de Hogares Independientes administrado por la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA).

Posteriormente, la ciudadana reporta a la división el hecho de que la institución hospitalaria que tenía admitido a su hermano, procedería a darle de alta sin que éste estuviera estabilizado mentalmente, factor que implicaba una amenaza a la vida del paciente, de familiares y vecinos. Se intervino con la administración del Hospital y se le requirió a ASSMCA que asumiera jurisdicción para que se garantizara el tratamiento y asistencia médica adecuada.

Luego de que nuestra Oficina reclamara la acción urgente, fue iniciando un recurso legal a través de la trabajadora social del área conductual de dicho hospital, para requerirle al tribunal un dictamen que logró la permanencia del paciente en el hospital, hasta tanto el caso fue asumido por la jurisdicción de ASSMCA. El impacto económico reportado fue equivalente a unos \$ 4,100.00.

El paciente fue internado en el Hospital de Psiquiatría del Centro Médico. Desde el mes de abril, y habiéndose logrado su estabilización, fue aceptado en el Programa Hogares para encaminarlo a una vida independiente con las garantías de estabilidad mental necesarias para el paciente.

Números de Caso: IE-03-0305-999, IE-03-0306-100, IE-03-0307-450, IE-03-0308-130, IE-03-0309-110, IE-03-0329-080, IE-03-0384-103

Reclamó la ciudadana igualdad en la obtención de servicios de salud. Describe sus reclamos en un marco de gran contención emocional agravada por la condición de salud de un hijo de 11 años, con un perfil médico que lo mantenía en cama desde su nacimiento. Además, la ciudadana estaba incapacitada y no contaba con la movilidad que requería para solicitar los servicios públicos socio-económicos para los que cualificaba.

Se requirió a las agencias prestadoras de los servicios se otorgara un plan administrativo flexibilizado a las condiciones de salud de la ciudadana y de sus hijos menores, con el propósito de que el poder público garantizara los derechos sociales a dicha familia.

La flexibilización fue requerida al Departamento de Vivienda y su Programa de Vivienda Federal-Plan 8, la Administración de Desarrollo Económico de la Familia, Hospital Pediátrico, Departamento de Educación, Departamento de Salud, Oficina de Asistencia Médica, ASSES, Departamento de la Familia y la Oficina de la Procuradora de las Mujeres. Los servicios fueron otorgados y en la mayoría de los casos se obtuvieron las excepciones solicitadas a las agencias involucradas.

Número de Caso: IE-03-343-780

Esta reclamación fue presentada por una ciudadana extranjera de la isla "Saint Kitt-Nevis", con residencia permanente de tres años que alegó que el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico le había arrebatado su esposo y la calidad de vida, tras éste perder la vida al ser atropellado por una unidad de la Autoridad Metropolitana de Autobuses. Luego de su muerte ella había sido desahuciada de su vivienda y privada de utilizar los fondos depositados en las cuentas de ahorro del matrimonio y tarjeta de seguro médico por falta de pago.

Alegó que se sentía discriminada por ser de otro país y no hablar el idioma español. Como resultado de la intervención del Ombudsman, la ciudadana obtuvo compensación económica por la muerte de su esposo equivalente a unos \$10,000 procedentes de la ACAA, se coordinó con las instituciones bancarias la agilidad procesal para la disposición de los dineros acumulados de bienes gananciales y se brindó medicación gratuita del Centro de Salud del Municipio de San Juan para estabilizar su condición de salud. Además, se brindaron alternativas para su estadía en un hogar temporal que fueron descartadas por la ciudadana, quien optó por regresar eventualmente a su país.

Investigación casos especiales relevantes activos

Esta división se encuentra investigando varios casos especiales relevantes, sobre situaciones traídas

ante la consideración de nuestra oficina por algún ciudadano o por propia iniciativa del Procurador. Las siguientes investigaciones se encuentran activas y ameritan un seguimiento continuo en busca de la solución del problema y el cumplimiento de las recomendaciones de nuestra Oficina.

Número de Caso: IE-03-019-480

El Procurador del Ciudadano recibió varios reclamos de los servicios ofrecidos en los Muelles de Fajardo y Vieques de parte de los ciudadanos viequeses que utilizan las facilidades de dichos puertos. Ellos indicaron que se ven afectados debido a las condiciones de las instalaciones físicas y calificaron los servicios como inadecuados.

Estos reclamos habían sido presentados a la Autoridad de los Puertos y no fueron atendidos con la prontitud que se requiere, lo que motivó al Procurador a señalar mediante un informe los hallazgos encontrados en la inspección ocular.

Dicho informe fue acogido por el Director de la Autoridad de los Puertos. Al presente están en el proceso de realizar las mejoras en las facilidades y optimizar los servicios.

Número de Caso: IE-02-0062-191

Continuamos el seguimiento a la investigación relacionada con la alegada inacción de la Administración de Desarrollo y Servicios Agropecuarios (A.S.D.A.) para la prestación de servicios agrícolas en el Centro de Acopio del Sector Pueblo Nuevo de Bayamón y la falta de interés de estos para promocionar, fomentar y desarrollar una actividad agrícola eficiente y rentable para los agricultores del referido sector.

Dicho Centro fue construido con el propósito de cubrir unas necesidades y ofrecer servicios esenciales, lo que no se ha cumplido, ya que dichas facilidades no están operando. A tales efectos, se le solicitó a A.S.D.A. someter un Proyecto de Acción Remediativa Especial (P.A.R.E.) que contenga medidas correctivas aplicables a corto, mediano y largo plazo para resolver el asunto planteado.

La A.S.D.A. presentó el P.A.R.E., mediante el cual establece que, en coordinación con la Corporación para el Desarrollo Rural, realizará un estudio de campo (censo) para poder actualizar un registro real de la

cantidad de agricultores, tipo de empresa, cantidad de cuerdas sembradas, entre otros. Dicha información servirá para establecer un plan de acción que cumpla con las necesidades reales del Centro y los agricultores.

Investigaciones especiales relevantes cerradas

La División de Investigaciones Especiales procedió con el cierre de varias investigaciones especiales que permanecían en seguimiento a las Agencias intervenidas de manera que cumplieran con las recomendaciones de nuestra Oficina conforme con los hallazgos y Resoluciones emitidas por el Procurador.

Número de Investigación: IE- 01-0281-072

Luego de recibir múltiples reclamaciones de ciudadanos dominicanos ante el Consulado de República Dominicana sobre las intervenciones consideradas indebidas y abusos de la Policía de Puerto Rico en contra de ellos, el ex Cónsul de ese país, Fermín Monegró, solicitó la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano.

Comenzamos nuestra investigación en el asunto y en agosto de 2001 se le notificó al anterior Superintendente de la Policía, Lcdo. Pierre Vivoni. El 11 de septiembre de 2001, se celebró una vista Administrativa para discutir los casos presentados por el Cónsul, contando con la presencia del Vicecónsul y funcionarios de la Policía de Puerto Rico. Como resultado de la Investigación el Ombudsman emitió un Informe Final.

El 26 de febrero de 2003, el Lcdo. Víctor Rivera González, Superintendente de la Policía, emitió sus comentarios al Informe Final acorde con las recomendaciones del Procurador, entre los que se encuentra: Trabajar en el proceso de establecer la política pública que aplicará a la Policía de Puerto Rico sobre la protección de los Derechos Civiles de los Extranjeros.

Otro punto relevante es que mediante una orden general se promulga la creación de la Unidad Especializada de Crímenes de Odio, cumpliendo así con la Ley 46 de 4 de marzo del 2002, enviando las estadísticas de dichos crímenes a la Agencia Federal correspondiente. Se estableció un programa de educación para los miembros del Cuerpo sobre el manejo de Casos de Crímenes de Odio. Luego de revisar y actuali-

zar el contenido de los adiestramientos, se ofrecerán los talleres en coordinación con la Academia de la Policía. Como parte de la Política Publica será la responsabilidad de la División de Estudio de la Policía recopilar los datos necesarios para así llevar un control adecuado de las estadísticas de los delitos cometidos por prejuicio en contra de los ciudadanos extranjeros.

Número de Investigación: IE- 02-0425-480

Se realizó Investigación Especial a la Autoridad de los Puertos como consecuencia de múltiples reclamaciones de ciudadanos afectados por las pésimas condiciones de las instalaciones físicas y el servicio deficiente para manejar la gran cantidad de pasajeros que abordan el Ferry en el Puerto de Mayagüez.

Mediante Informe Final se le solicitó a la Agencia: establecer un plan de inversión y desarrollo agresivo que permita maximizar la utilización de este recurso y contribuya a mejorar la economía en el área oeste; ampliar y/o reestructurar las instalaciones físicas del terminal del Puerto de Mayagüez con el propósito de mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los pasajeros y aprobar el traspaso de las instalaciones portuarias de Mayagüez al Gobierno Municipal de dicha ciudad, entre otros.

La Autoridad de los Puertos presentó Informe especificando las mejoras realizadas a las instalaciones físicas, tales como aumentar la cantidad de sillas en sala de espera, construir un área para ubicar inspección de equipaje y se contempla la instalación de unidades de aire acondicionado, de cajeros automáticos, facilidades de cafetería y mejoras al sistema de alcantarillado.

Por otro lado, establecen que el traspaso de dichas instalaciones portuarias al Municipio de Mayagüez está siendo evaluado por asesores de la Agencia debido a su impacto.

Investigaciones Especiales activas relevantes

En el Año Fiscal 2002-2003, nos mantuvimos trabajando con varias investigaciones relevantes relacionadas con asuntos de interés público, que a juicio del Procurador del Ciudadano deben ser investigadas y mantener un seguimiento continuo por aparentar ser actos administrativos que no han sido realizados

conforme a lo que establecen las Leyes y Reglamentos. Dichas investigaciones activas se encuentran en etapas de presentar informes que respondan a las recomendaciones y Resoluciones emitidas por el Procurador.

Número de investigación: IE- 01-0075-080

Por iniciativa del Procurador del Ciudadano, se inició una Investigación Especial al Departamento de Salud debido a la gran cantidad de reclamaciones hechas en su contra por parte de empleados y ciudadanos en general en nuestra Oficina.

Los reclamos de los empleados se deben mayormente a la dilación por parte de la Agencia para tramitar solicitudes de revisión y clasificación de puestos, envío de expedientes a la Administración de los Sistemas de Retiro y tramitar pagos de sueldo, gastos de viaje, diferenciales, liquidación de licencias y beneficio de Obvención de Uniformes. Por otro lado, se recibieron múltiples reclamos de ciudadanos por dilación de la Agencia para tramitar los rótulos removibles para personas con impedimentos.

Mediante Informe Final se le recomendó al Departamento de Salud establecer organigrama para canalizar rápida y eficientemente las reclamaciones, evaluar solicitudes de empleados y agilizar los Informes de Cambio, además de exigir cumplimiento con reglamentación vigente de gastos de viaje, entre otros.

Con relación a las reclamaciones por rótulos removibles, esta Oficina participó en varias vistas públicas celebradas por la Comisión de Bienestar Social de la Cámara de Representantes para evaluar el desempeño del Departamento de Salud en tramitar dichas solicitudes. Al respecto, se enmendó la Ley Núm. 22 del 7 de enero de 2000, mejor conocida como "Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico", con el propósito de consolidar en una sola gestión el trámite de expedición de rótulos removibles en el Departamento de Transportación y Obras Públicas, entrando en vigor en mayo de 2003.

Número de Investigación: IE-02-0049-161

Se inició una investigación en torno a la Reducción en el valor de la Póliza de Seguros Sobreseído de la Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (AEELA), debido a que AEELA se opuso a una orden del Comisionado de Seguros donde

se le requirió que repusiese los valores del seguro existente al 30 de junio de 1995.

El Ombudsman emitió un Informe Final con recomendaciones solicitando al Comisionado de Seguros un Proyecto de Acción Remediativa Especial (P.A.R.E) que solucionase esta problemática sobre la reducción de la póliza que afecta a los 80,00.00 empleados públicos asegurados.

El PARE sometido fue aceptado por el Procurador del Ciudadano en el cual se le requiere informes complementarios cada 60 días sobre el progreso del procedimiento iniciado. El plan de trabajo refleja poder resolver la controversia vertida en nuestra investigación en forma definitiva.

Número de investigación: IE-02-0304-810

En virtud de la facultad que nos confiere la Ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada, el Ombudsman inició una investigación en torno al sistema de facturación de energía eléctrica, la legalidad y metodología utilizada por la Autoridad de Energía Eléctrica, a solicitud de varios ciudadanos. Éstos indican que la factura por consumo de energía no están claras, no identificando los factores utilizados para determinar con exactitud lo que corresponde a la energía utilizada, los factores compra de combustible, ajuste por la compra y la compra de energía.

Al presente el Procurador del Ciudadano está analizando el informe sometido por la AEE para luego emitirle su informe final con las recomendaciones a base de los hallazgos encontrados en la investigación.

Número de Reclamación: IE 02-0470-790

Conforme al Reglamento Núm. 2 sobre Investigaciones Especiales, se notificó debidamente el inicio de una Investigación Especial a la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, relacionada con la prestación de servicios y la dilación en el trámite administrativo para atender los casos de obreros y empleados acogidos a los beneficios de la CFSE.

Durante el período que comprenden los años fiscales del 1998 al 2001, hubo un aumento desmedido en el número de reclamaciones radicadas ante la Oficina del Procurador del Ciudadano (OPC) contra la Corporación. Los actos administrativos reclamados están relacionados con la alegada dilación de los procesos administrativos en el trámite de los pagos por

incapacidad, pago de dietas, alegada dilación en el procedimiento de notificación de las decisiones informando relación causal, dar cumplimiento a las resoluciones que emite la Comisión Industrial; entre otros.

La información recopilada por nuestra Oficina nos llevó a concluir la existencia de una acción o procedimiento en la agencia que debía ser corregida en aras de poder contribuir a mejorar los procedimientos gubernamentales.

Luego de realizar nuestra investigación, varias reuniones con funcionarios de la Corporación y visitas a las nueve Oficinas Regionales, conforme a los procedimientos establecidos en nuestros reglamentos, se emitió una Resolución Final requiriendo un Plan de Acción Remediativa Especial, (P.A.R.E.) que ayude a agilizar el proceso administrativo de pagos por incapacidad, pago de dietas, procedimiento de notificación de decisiones y resultados.

Proyectos de Acción Remediativa con informes complementarios relevantes

Conforme a nuestra Ley Orgánica y las normas y procedimientos de nuestro Reglamento de Investigación Especiales se establecen los Proyectos de Acción Remediativa Especial (PARE) con informes complementarios cada cuarenta y cinco (45) días calendario, para que las entidades gubernamentales fiscalizadas por la Oficina del Procurador preparen y sometan los proyectos e informes que den cumplimiento efectivo a las recomendaciones emitidas en los informes finales y resoluciones del Procurador del Ciudadano.

POLICÍA DE PUERTO RICO

IE-99-0014-072

En el Año fiscal 2002-2003, se destaca la Policía de Puerto Rico, que rindió el Cuarto Informe Complementario en torno al Proyecto de Acción Remediativa Especial (PARE) con informes económicos que dan cumplimiento a las resoluciones emitidas por el Procurador de cumplir con el pago de deudas acumuladas por concepto de la Ley Núm. 89, liquidación de horas extras, licencias por enfermedad, vacaciones regulares adeudadas a los empleados y otros actos administrativos.

El informe emitido por el Lcdo. Víctor M. Rivera González, Superintendente de la Policía de Puerto Rico, reporta un total de \$62,480,411.22, en pagos emitidos durante el año fiscal 2002-2003, por pagos de deudas anteriores; de éstos se aplicaron para la compra de equipo, gastos de nómina y costos relacionados durante el año fiscal 2002-2003, la cantidad de \$26,748,888.72; por concepto de deudas de años anteriores se pagó la cantidad de \$23,398,508.18, que incluye los actos administrativos señalados en el PARE. Por concepto de horas extras trabajadas durante el año fiscal 2002-2003 se pagaron \$12,333,014.32. Los informes complementarios de la Policía de Puerto Rico continuaran en seguimiento hasta tanto cumplan con la totalidad de los pagos adeudados por ley a los empleados públicos que sirven a la principal agencia de orden y seguridad pública.

Coordinaciones cerradas

Nuestra división trabajó coordinaciones especiales con agencias fuera del alcance de nuestra jurisdicción que respondieron de manera efectiva en la solución del problema; entre éstas se encuentran los Municipios, Consulados y el Centro de Recaudación de Ingresos Municipales (CRIM).

Número de Caso: IE-03-0123-999

El Consulado de la República Dominicana hizo un llamado al Procurador solicitando su intervención a fin de tratar de establecer política pública en torno al mejoramiento de áreas altamente pobladas por sus compueblanos dominicanos.

Luego de celebrar varias reuniones con funcionarios del Consulado, el Municipio de San Juan y la División Legal de nuestra Oficina, se establecieron unas guías a seguir por los compueblanos dominicanos, cumpliendo con lo solicitado por el Consulado.

Número de Caso: IE-03-0199-999

Un beneficiario de una sucesión, imposibilitado de conseguir acreditación por dineros pagados por propiedad inmueble, se dirigió a nuestra Oficina para solicitar nuestra ayuda. Luego de someter toda evidencia de pagos se le concertó cita con el representante del CRIM, consolidando la cuenta y acreditando los \$61,000.00 dólares pagados.

CASOS RECIBIDOS				
CASOS ESPECIALES	ORIENTACIONES	COORDINACIONES	INVESTIGACIONES ESPECIALES	TOTAL DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2002-2003
278	271	150	1	700
TOTAL DE CASOS ATENDIDOS				
CASOS ACTIVOS AÑOS ANTERIORES	INVESTIGACIONES ESPECIALES ACTIVAS AÑOS ANTERIORES	CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2002- 2003	TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2002-2003	
102	14	700	816	
IMPACTO ECONÓMICO				
CASOS ESPECIALES CERRADOS	INVESTIGACIONES ESPECIALES CERRADAS	IMPACTO ECONÓMICO AÑO FISCAL 2002-2003		
269	4	\$ 63,632,719.29		

Poderes del Ombudsman

El Ombudsman tiene la facultad en Ley de tomar juramentos y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y cualquier otra evidencia.



RED DEFENSORÍAS
DE LA MUJER

Poderes del Ombudsman

El Ombudsman puede requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos o la contratación de recursos externos para cumplir con su función.

RED DE DEFENSORÍAS DE LA MUJER

La Federación Iberoamericana de Ombudsman, organización a la que pertenece la Oficina del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, acordó en el II Congreso de la FIO, celebrado en España, a través de la Declaración de Toledo, incorporar en sus respectivas instituciones un área o sección que se ocupe de forma específica de los derechos de la mujer.

Siendo uno de los retos de los Ombudsman como defensores de la legalidad democrática y de los derechos humanos el contribuir al logro de la materialización de los derechos legales y humanos de las mujeres, se crea la Red de Defensoría de la Mujer.

La Red de Defensorías de la Mujer fue instituida en Puerto Rico por el Hon. Carlos J. López Nieves, Procurador del Ciudadano, cumpliendo un compromiso con la FIO de crear instancias o nombrar coordinadores que aboguen por la lucha de los derechos humanos y el discrimen por razón de género.

El 4 de marzo de 2002, mediante Orden Administrativa 002-003, el Procurador establece la Red de Defensoría de la Mujer. La misma cuenta con una estructura organizacional encabezada por una Coordinadora y una representante de cada una de las Oficinas Regionales. Entre sus funciones se pueden mencionar la canalización adecuada de las reclamaciones presentadas por las ciudadanas, identificar violaciones de derechos humanos y brindar apoyo hasta la solución final del caso.

Estas personas canalizarán adecuadamente las reclamaciones que se presenten por las mujeres abogando por los derechos básicos, económicos, de participación, laborales, sociales, colectivos y de los administrados. Se recopilarán a su vez las estadísticas necesarias que permiten evaluar qué áreas específicas se están viendo mayormente afectadas por la violación de dichos derechos a este sector de la población.

Siendo la base fundamental mediante la cual se crea la Oficina del Procurador del Ciudadano la disposición de la Constitución de Puerto Rico en su Artículo II, Sección IV, el cual establece el derecho de los ciudadanos a la reparación de agravios, y a tenor, además, con la Declaración Universal de Derechos Humanos, entre otras disposiciones, la Oficina del Procurador del Ciudadano, conjuntamente con la Red

de Defensorías de la Mujer, continuará cumpliendo el compromiso de abogar y velar por los derechos de la mujer.

Casos destacados Oficinas Regionales

ARE-03-00879-790

Dilación en cumplir con Resolución de la Comisión Industrial

Una ciudadana acudió a una de nuestras Oficinas Regionales el 25 de septiembre de 2002, alegando que la Corporación del Fondo del Seguro del Estado se había demorado en cumplir con una Resolución de la Comisión Industrial notificada el 6 de diciembre de 2001.

En dicha Resolución le habían concedido una incapacidad total y permanente a la reclamante, quien informó que había transcurrido cerca de un año y la Corporación no había efectuado el pago de incapacidad correspondiente, afectando así la situación económica de su familia.

Agregó que lo anterior constituía una violación a su derecho de los administrados sobre eficacia, el cual dispone el derecho a una resolución imparcial fundada en el expediente, motivada y dictada en un plazo razonable. Asimismo su ejecución debe tener lugar en un plazo razonable.

Interpelada sobre el asunto, la Corporación procedió a trabajar el caso y el 24 de enero de 2003 emitió el pago de incapacidad correspondiente a las mensualidades vencidas a esa fecha por la cantidad de \$1,694.00. En adición, continuaría enviando mensualidades de \$130.00 en carácter vitalicio, o su incapacidad total ascendente a \$24,000.00.

CAG-03-00280-102

Dilación en tramitar custodia de hijos y vivienda

El Departamento de la Familia adquiere la custodia de ocho hijos de la reclamante, alegando que no tenía un hogar seguro que ofrecerles. La ciudadana solicita nuestra intervención para que la Agencia le devolviera la custodia de sus hijos, ya que supuestamente se estaba tramitando la adopción de los niños sin haberle notificado nada al respecto. Visitó la Corporación de Servicios Legales de Puerto Rico y le denegaron los servicios, debido a que estaban representando al padre biológico de los niños, lo que constituía un conflicto de intereses.

El Departamento de la Familia refirió a la reclamante al Departamento de la Vivienda para que la consideraran para una vivienda; no obstante, al no tener sus hijos con ella, no cualificaba para vivienda. Pro-Bono (asistencia legal) no la representaba porque no tenía vivienda. La Oficina de la Procuradora de la Mujer no la podía representar legalmente, como tampoco referirla para el Programa de Hogar Seguro porque no había sido víctima de violencia doméstica.

Conforme al cuadro presentado por la ciudadana y entendiendo que se estaban violando sus derechos básicos tales como la dignidad, derechos sociales y económicos, los cuales aseguran a los seres humanos condiciones de vida fundamentales, decidimos asumir jurisdicción en el caso. Tenemos que recordar que toda persona tiene derecho a un nivel de vida adecuado que le asegure, así como a su familia, la salud y el bienestar, y en especial la alimentación, el vestido, la vivienda, la asistencia médica y los servicios sociales necesarios.

Como resultado de nuestras gestiones se le asignó un representante legal en Pro Bono, que ofrece servicios gratuitos a personas indigentes. El Departamento de la Familia no llevó a cabo el proceso de adopción, permitiéndole reiniciar las relaciones materno filiales y visitar a los menores. Con posterioridad se le otorgó la custodia física, lo que permitió la reintegración del núcleo familiar. En marzo de 2003 la Administración de Vivienda Pública finalmente le concedió una vivienda.

HUM-03-01630-080

Dilación en tomar acción sobre beneficios de seguro de salud provisto por el Gobierno para personas de escasos recursos económicos. Inmigrantes.

Asumimos jurisdicción en un caso por entender que existía arbitrariedad de parte del Departamento de Salud en certificar a una reclamante para recibir los beneficios de la Reforma de Salud del Gobierno al no tener claro su estatus de ciudadanía ante el Servicio de Inmigración y Naturalización Federal.

La ciudadana estaba casada con un puertorriqueño, quien se encontraba desempleado y ella tenía ya 36 semanas de gestación, era médico indigente, sin ayuda ni tratamiento médico para el momento del nacimiento de su bebé.

Este asunto privaba a la reclamante de su derecho de igualdad, toda vez que se prohíbe las diferencias de trato realizadas en perjuicio de un determinado sexo u orientación sexual, raza, color, origen étnico, condición social, etc.

La Oficina del Procurador del Ciudadano decidió intervenir en el asunto objeto de controversia, ya que a los ciudadanos les asiste el derecho a que los poderes públicos adopten planes especiales a favor de grupos de alto riesgo o vulnerabilidad, y que vigilen especialmente por aliviar las cargas familiares derivadas de las condiciones de salud.

Con nuestra gestión logramos que se le proveyeran los servicios médico-hospitalarios y post-parto a la extranjera.

MAY-03-02042-063

Dilación en tramitar el pago de horas extra

Una reclamante solicitó nuestra intervención para reclamar el pago por concepto de las horas extra que acumuló durante el año 1994, cuando ejercía como Directora en el Programa de Capacitación de Cabo Rojo, ya que actualmente ocupa el puesto de Técnica de Servicios Juveniles III.

Esta situación estaba afectando su derecho laboral, el cual consiste en una remuneración puntual, adecuada al trabajo realizado y suficiente para satisfacer las necesidades del trabajador y su familia.

Como resultado de nuestra intervención la agencia identificó los fondos, y en la primera quincena de abril de 2003 efectuaron el pago que ascendió a la cantidad de \$2,895.43.

MAY-03-01609-820

Dilación en instalar servicio de agua potable

Una ciudadana solicitó la instalación de servicio de agua potable para su residencia y depositó la cantidad de \$60.00. No obstante, se trasladó a Estados Unidos donde permaneció por varios meses. Durante el tiempo que estuvo fuera de la Isla pagó \$10.00 mensuales para mantener la cuenta activa, a pesar de que las facturas no reflejaban consumo. Cuando regresa a Puerto Rico la vivienda no tenía servicio ni contador. Se notificó a la Autoridad y el 16 de enero de 2003 instalaron el agua.

AMN-03-00445-072

Dilación en tramitar pagos por salarios, licencias y vacaciones

A través de facsímil se recibió una reclamación el 20 de agosto de 2002 contra la Policía de Puerto Rico por estar viéndose afectado un derecho laboral por parte de la Agencia al no proceder con una remuneración puntual, adecuada al trabajo realizado y suficiente para satisfacer las necesidades de la trabajadora y de su familia.

El trámite por concepto de ajuste de salario, compensación, ajuste de licencia sin sueldo y bono de navidad no se había efectuado a pesar de estar reclamándolo desde el año 1993. Como resultado de nuestra intervención, el 30 de enero de 2003 se procede al pago ascendente a la cantidad de \$44,940.02.

Cabe señalar que la dilación en pagar todas las partidas adeudadas fue excesiva, lo que afectó grandemente la capacidad económica de la ciudadana.

PON-03-00929-820

Dilación en efectuar servicios de reparación de alcantarillado sanitario

La Oficina del Ombudsman asume jurisdicción en un problema relacionado con el desbordamiento de aguas negras en la Urbanización Río Canas de Ponce, donde reside la reclamante, ya que la tubería central del alcantarillado sanitario había colapsado.

Esto provocaba una situación ambiental sumamente desagradable por la emanación de gases tóxicos y olores fétidos afectando de esta forma el derecho social de consumo y la calidad del medio ambiente de los residentes del área.

A través de nuestra intervención se llevó a cabo un proyecto a un costo de \$218,300.00, garantizando de esta forma el derecho que le asiste tanto a la ciudadana como a la comunidad de gozar de un ambiente sano.

Casos destacados Procuraduría Asuntos Ambientales, Asuntos Hidrológicos y Pequeños Negocios

PEPN-02-0031-110

Dilación en tramitar pagos

Una ciudadana solicita la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano al encontrarse en una difícil situación económica, debido a que le ofrece sus servicios al Departamento de Educación y éstos no le tramitan los pagos correspondientes en una forma rápida y eficaz. Este centro ubicado en el área noroeste de la isla ofrece todo tipo de ayuda en términos de terapias y rehabilitación a niños con impedimentos tanto físicos como mentales.

Como consecuencia de nuestra intervención con la agencia se logró que se comenzara a pagar de forma más consistente y en diciembre del año 2002 el Centro recibió un pago de trescientos mil dólares (\$300,000.00) que le adeudaba el Departamento de Educación.

PESH-03-021-820

Dilación en corregir salidero de agua potable

Una ciudadana solicita nuestra intervención al afectársele su derecho de consumo por la dilación de parte de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en reparar un salidero de agua potable ubicado frente a su residencia desde el mes de enero de 2002. Recibió facturas excesivas que objetó a tenor con la Ley 33. Indicaba que el sistema de ACUATEL le asignaba en cada llamada un número nuevo de querrela, toda vez que, según registro de la Agencia, la situación se había corregido.

El 16 de septiembre de 2002 se le requirió a la Autoridad la reparación del salidero y la repavimentación del área, toda vez que la ciudadana estaba además siendo privada de su derecho social de tener un medio ambiente adecuado y también se estaba afectando el derecho económico de tener una factura del

servicio de agua potable justa y razonable. El día 7 de octubre de 2003 recibimos un informe donde nos indicaban que efectuaron los trabajos correspondientes.

PEAA-03-001-030

Junta de Calidad Ambiental - Enmienda al Reglamento para el Control de la Contaminación Atmosférica

A tenor con la Ley 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada, procedemos a realizar esta investigación en atención a un reclamo de los ciudadanos de Cataño, Viejo San Juan y Puerto Nuevo, quienes a través de la Sra. Rosa Hilda Ramos, portavoz de la entidad Comunidades Unidas contra la Contaminación Ambiental (CUCCO), solicitan nuestra intervención con el propósito de que se recomiende a la Junta de Calidad Ambiental que evalúe la Regla 406 (A) del Reglamento para el Control de la Contaminación Atmosférica. Específicamente, solicitan se considere lo estipulado en dicho reglamento con respecto a la emisión máxima permitida de materia particulada por la quema de combustible sólido o líquido, que en Puerto Rico es de 0.3 lbs. por millón de BTU, mientras que en la mayoría de los Estados de la Nación es 0.1 lbs./m BTU. Razón por la cual se le solicitó a la Junta de Calidad Ambiental que enmiende la Regla 406 (A), específicamente en el porcentaje de emisión de particulado permitido. Esta situación afecta el derecho a gozar de un ambiente adecuado para el desarrollo de las personas y su derecho a calidad de vida.

Casos destacados División de Investigaciones Especiales

IE-03-0403-093

Orientación de servicios interagenciales para intervenciones de emergencias

El Procurador asumió jurisdicción ante la solicitud de una ciudadana víctima de violencia doméstica por parte de su esposo que presentó un cuadro familiar con problemas de manutención para sus dos (2) hijos, uno de éstos con problemas de salud catastrófico y postrado en cama, además de la incapacidad física y orgánica de la madre.

Ante este caso se activó la Unidad de Orientación de la Oficina de la Procuradora de las Mujeres y la Comandancia de la Policía. Se le facilitó a la ciudadana los canales para radicar una orden de protección en contra de su esposo y los trámites para el cobro de la pensión alimentaria de los hijos. Se activó además el Departamento de Salud y el Departamento de la Familia para atender las necesidades socioeconómicas y de salud que presentó la ciudadana sobre sus hijos.

Análisis estadístico

Durante el Año Fiscal 2002-2003 en la Oficina del Procurador del Ciudadano se trabajaron 23,758 casos, de los cuales 9,455 corresponden a casos radicados por mujeres, los cuales se dividen de la siguiente forma: 4,576 corresponde a reclamaciones, 3,304 orientaciones realizadas a las mismas y 1,575 coordinaciones con entidades fuera de la jurisdicción de la OPC. De éstos, se logró cerrar un total de 3,830 reclamaciones con un impacto económico ascendente \$7,723,624.63.

En esta perspectiva, se abordaron aspectos relacionados con derechos sociales de consumo, económicos, de propiedad, laborales, derechos sexuales y reproductivos, de educación, de inmigrantes, titularidad y otros. Dentro de este marco se inicia además, un nuevo método de análisis estadístico que permite medir la cantidad de casos que recibe la Oficina del Ombudsman presentados por mujeres.

El mayor número de casos recibidos y radicados por este sector correspondió a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados al violar los derechos sociales de consumo cuando no se proveyeron servicios esenciales adecuados tales como: suministro de agua potable, reparación de salideros, destape de tuberías de alcantarillado sanitario e instalación de servicio, entre otros. Se recibieron durante ese año fiscal 802 reclamaciones contra esta agencia, lo que constituye un 17.5% del total de casos recibidos.

La Corporación del Fondo del Seguro del Estado ocupó el segundo lugar de la lista con mayor reclamaciones en su contra, viéndose afectados derechos laborales de muchas mujeres por dilaciones en gestionar tratamientos médicos e indemnizaciones como consecuencia de accidentes en el trabajo. Las ciudadanas tienen derecho a la protección por parte del Estado y

a que este último les garantice la seguridad en sus trabajos. El total de reclamaciones recibidas fue de 743, que representa un 16.2%.

Coordinaciones con entidades fuera de jurisdicción

La Ley 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada, establece que nuestra Oficina no tiene jurisdicción sobre compañías privadas, personas particulares, Gobierno Federal o la Rama Judicial entre otros.

Las Oficinas Regionales, con el fin de ayudar a la ciudadanía a canalizar sus problemas, a través de comunicaciones escritas, refiere los casos a las diferentes entidades, Municipios y Gobierno Federal.

Coordinaciones destacadas

Gobierno Municipal de Cabo Rojo

MAY-03-02668-999

Solicitud de materiales para reparar vivienda

La señora Vega solicitó la ayuda del Municipio de Mayagüez para reparar su vivienda, la cual sufrió daños severos debido al paso por la Isla de Puerto Rico del Huracán Georges, en septiembre de 1998.

En mayo de 2003, se refirió la situación al Alcalde de Mayagüez y en junio de 2003 nos notificó la aprobación de la Resolución Número 139 Serie 2002-2003, mediante la cual donó materiales para la reparación de la vivienda de la ciudadana, donativo que ascendió a la cantidad de \$1,712.76.

CAG-03-01356-999

Derecho básico de dignidad e igualdad

Una ciudadana extranjera en su octavo mes de gestación no estaba recibiendo los servicios prenatales, por no tener la tarjeta de la Reforma de Salud. Los derechos humanos establecen que la condición de ser extranjera no puede ser factor para justificar diferencias vulneradoras de la igualdad. Realizamos coordinación con el Municipio de Cidra y referido al Departamento de Salud, quienes proveyeron transportación al Centro Médico en Río Piedras donde se le atendió el parto, así como también se le brindaron atenciones para su bebé, sin costo alguno.

En las sociedades organizadas, la dignidad personal exige el reconocimiento a toda persona de la con-

dición de nacional, con los derechos inherentes a cualquiera de estas situaciones.

Las diferencias en el trato realizadas en prejuicio de determinado sexo u orientación sexual, raza, color, orígenes étnicos, etc., están prohibidas por diferentes disposiciones legales aplicables en Puerto Rico.

ARE-03-01544-990

Derecho económico de propiedad

Una ciudadana indicó que el 31 de marzo de 2001 completó sus 30 años de servicio para la Administración de los Tribunales. Alegó que para esa misma fecha presentó ante la Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado de Puerto Rico su solicitud de liquidación de ahorros y dividendos con los documentos requeridos por dicha Agencia.

No obstante, no había recibido el pago de la liquidación correspondiente. Referimos el caso a la Asociación y en marzo de 2003 nos informaron la solución del mismo con un reembolso a favor de la ciudadana de \$3,032.04.

Actividades realizadas

En el VI Congreso de la Federación Iberoamericana de Ombudsmen integrantes de la Red de Defensorías de las Mujeres, así como funcionarias que atienden la defensa de los derechos humanos de las mujeres, se reunieron en Puerto Rico para discutir acerca de la violación de dichos derechos y compromisos asumidos por parte de las instituciones que comprenden la FIO.

En el transcurso del Año Fiscal 2002-2003 se reunieron la Lcda. María D. Fernós, Procuradora de la Mujer y el señor Carlos J. López Nieves, Procurador del Ciudadano y la señora Carmen L. Monroig Jiménez, Coordinadora de la Red de Defensorías de la Mujer, con el propósito de intercambiar ideas y de gestionar acuerdos de colaboración. Con posterioridad, la Oficina de la Procuradora de la Mujer ofreció en nuestras Oficinas los siguientes talleres: Ley 54 del 15 de agosto de 1989 sobre Violencia Doméstica, Ley 17 del 22 de abril de 1988 sobre Hostigamiento Sexual en el Empleo, Ley de Lactancia y asuntos relacionados con discriminación, entre otros.

El 15 de agosto de 2002, las integrantes de la Red de Mujeres participaron en el Quinto Encuentro Comunitario sobre Violencia Doméstica ofrecido por la Coordinadora de la Paz para la Mujer, el cual tuvo lugar en el Tropicmar Beach Club de Isla Verde.

Participaron, además, de una actividad ofrecida por la Oficina de la Procuradora de la Mujer en el Hotel Embassy Suites de Isla Verde, con miras a enriquecer conocimientos en beneficio de este sector de la sociedad puertorriqueña. Durante la semana del 1 al 8 de marzo de 2003 se celebró la Semana de la Mujer en Puerto Rico. Las integrantes de la Red de Defensoría de la Mujer del Ombudsman participaron en el Seminario de la Unión de Mujeres Americanas ofrecido en el Hotel Ritz Carlton.

La Coordinadora de la Red de Mujeres, asistió al Seminario sobre Promoción y Protección de los Derechos Reproductivos del 18 al 20 de marzo de 2003 celebrado en Kingston, Jamaica, el cual fue auspiciado por el Fondo de Población de las Naciones Unidas, la Oficina del Alto Comisionado de los Derechos Humanos y el Instituto Internacional de los Derechos Humanos.

Las integrantes de la Red de Mujeres de nuestra Oficina ofrecieron a su vez unos talleres a los empleados y empleadas de la Oficina del Procurador del Ciudadano, en los cuales se discutió, entre otros, la Ley 54 sobre Violencia Doméstica, el acoso moral y la Mujer Empresarial.

Logros

Transcurrido año y medio desde la creación de la Red de Defensorías de la Mujer en la Oficina del Ombudsman, se debe reflexionar sobre el papel que juega la mujer dentro de la sociedad puertorriqueña y en qué forma contribuimos a desarrollar mecanismos conducentes a orientar y a resolver diferentes problemas sociales, económicos y culturales que afectan los derechos humanos de este sector.

Tenemos que hacer énfasis en el reconocimiento de los derechos de la mujer, como derechos humanos, donde los principios de igualdad, la dignidad y la paz, juegan un papel sumamente importante.

Se intervino en áreas donde la dignidad y la vida de las mujeres se estaba viendo afectada por casos de violencia doméstica. En el área de derechos reproductivos se atendieron situaciones de mujeres embarazadas donde se le estaban violando los derechos humanos, al negarle el acceso a un tratamiento adecuado en su etapa de gestación y, posteriormente,

en el parto. Se le negaban los servicios alegando que no tenían la tarjeta de la Reforma de Salud. El derecho a la vida y a la dignidad es uno de los derechos fundamentales los cuales no pueden estar sujetos a procedimientos burocráticos establecidos por el Estado para obtener beneficios de salud. Los derechos sexuales y reproductivos pueden representar la diferencia entre la vida y la muerte. Intervinimos a su vez casos de mujeres inmigrantes a quienes se le estaban negando dichos servicios.

En el área de derechos sociales trabajamos casos relacionados con la familia, pensiones alimentarias, asistencia nutricional y económica, entre otros. En el área del derecho social de consumo que le asiste a los abonados de servicios esenciales como la luz y el agua, se logró efectivamente mejorar las condiciones de vida de mujeres, tanto de áreas urbanas como de comunidades marginadas. En este renglón, el grupo más afectado es el femenino, toda vez que recae en ellas la responsabilidad del hogar, mantener un ambiente limpio y adecuado para vivir, proveerle los alimentos a sus hijos, etc. Para cumplir con estas necesidades, es vital el servicio de agua potable, así como otros servicios esenciales.

En el sector de derecho social de medio ambiente, se intervino con situaciones presentadas por comunidades que se estaban viendo afectadas por condiciones que iban en detrimento de su derecho a vivir en paz y en sectores libres de contaminaciones de ruidos que puedan producir daños a la salud.

En el área de Derechos Económicos y Laborales se intervino en reclamaciones de tramitación de pagos por salarios, beneficios marginales y pensiones logrando que recibieran una remuneración puntual adecuada al trabajo realizado, satisfaciendo sus necesidades y las de su familia. En los casos de accidentes laborales logramos que recibieran la asistencia médica, protección y/o indemnización correspondiente. Interpelamos a su vez al Departamento de Hacienda respecto al pago de reintegros de contribuciones sobre ingresos.

Con respecto a la Mujer Empresarial, la Oficina del Procurador asumió jurisdicción en casos donde se estaban violando los derechos económicos a las ciudadanas al no tramitarse pagos adeudados o querellas radicadas que afectaban su negocio impactándolo negativamente.

Se tramitaron títulos de propiedad en la Administración de Desarrollo y Mejoras de Vivienda e inscripciones de títulos en el Registro de la Propiedad. Con

esta gestión las mujeres pueden gozar y disponer de los bienes obtenidos legítimamente, utilizar la propiedad como garantía para solicitar préstamos en una si-

tuación de emergencia o como colateral para establecer un negocio.

CASOS DE MUJERES ATENDIDOS EN LAS REGIONES AÑO FISCAL 2002-2003				
OFICINA REGIONAL	RECLAMACIONES	COORDINACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL DE CASOS
ARECIBO	762	649	171	1,582
METRO NORDESTE	875	995	533	2,403
CAGUAS	580	373	256	1,209
HUMACAO	694	266	179	1,139
MAYAGÜEZ	593	468	224	1,285
PONCE	790	465	253	1,508
TOTAL	4,294	3,216	1,616	9,126

CASOS DE MUJERES ATENDIDOS EN LAS PROCURADURÍAS ESPECIALIZADAS Y DIVISIÓN DE INVESTIGACIONES ESPECIALES AÑO FISCAL 2002-2003	
OFICINA REGIONAL	RECLAMACIONES
ASUNTOS AMBIENTALES	105
ASUNTOS HIDROLÓGICOS	44
PEQUEÑOS NEGOCIOS	19
INVESTIGACIONES ESPECIALES	161
TOTAL	329

Proyecciones

Durante el próximo Año Fiscal la Red de Defensoría de la Mujer proyecta trabajar en la divulgación de los servicios que ofrece nuestra Oficina, para ayudar a las ciudadanas que se vean afectadas por violación de derechos humanos o dilación en el trámite de sus reclamaciones ante alguna Agencia del Gobierno de Puerto Rico.

La Red proyecta crear una campaña informativa dirigida a orientar sobre la violencia doméstica con el propósito de proteger la vida, la seguridad y la dignidad de las mujeres. La violencia doméstica es una de

las manifestaciones más críticas de los efectos de la inequidad en las relaciones entre hombres y mujeres. Las ideas, actitudes y conductas discriminatorias también permean en las instituciones llamadas a resolver y a prevenir el problema de la violencia doméstica y sus consecuencias. Es por esto que nuestra Oficina asumirá jurisdicción en los casos que se presenten. Aun cuando existen otras instituciones que aboguen por la eliminación de la violencia en contra de la mujer, entendemos que es nuestra responsabilidad aspirar a la erradicación de la misma.

INFORME PERSONAS EDAD AVANZADA



Poderes del Ombudsman

El Ombudsman tiene la facultad en Ley de requerir que las entidades gubernamentales le provean de recursos humanos, de equipo, de espacio de oficina o de recursos de cualquier otra índole para realizar su labor.

INFORME PERSONAS DE EDAD AVANZADA

Durante el Año Fiscal 2002-2003, el Área de Servicios Institucional intervino con un total de 3,681 casos; de éstos se investigaron como reclamación un total de 1,571, destacándose como las Agencias con mayor número de reclamaciones la Autoridad de Energía Eléctrica con 202 solicitudes de investigación, seguida por la Corporación del Fondo del Seguro del Estado con 196 reclamaciones y la Honorable Comisión Industrial con 156 reclamaciones, todas éstas requeridas por alegados actos administrativos donde el ciudadano envejeciente entendió que no fueron realizados conforme a lo que establecen las Leyes y los Reglamentos de las Agencias y las diligencia y premura que amerita la atención de casos a personas envejecientes.

El ciudadano de sesenta años o más que requiere la intervención de nuestra Oficina puede acceder a través del teléfono, por fax, cartas, tarjetas predirigidas o entrevista personal en cualquiera de nuestras Oficinas Regionales y nuestra Oficina Central, donde son atendidos por un Investigador, que dará a su caso el respecto y la cordialidad que se les debe. En este año fiscal orientamos un total de 1,330 ciudadanos de sesenta años o más, la mayoría sobre los beneficios que otorga la Ley Núm. 33 del 22 de junio de 1985, según enmendada, para la objeción de facturas y la suspensión de servicios donde la Autoridad de Energía Eléctrica recibe 220 orientaciones. Además, se destacaron la Administración de los Sistema de Retiro con 100 orientaciones, la Corporación de Fondo del Seguro del Estado con 66 orientaciones y la Honorable Comisión Industrial con 51 orientaciones de obreros lesionados, éstas relacionadas con el proceso y solicitud de trámites administrativos.

Las Agencias fuera del nuestro alcance jurisdiccional responden a nuestros requerimientos y ayuda

a personas envejecientes mediante el sistema de coordinación de servicios y la solicitud de información para la solución del problema. Dicha acción afirmativa resultó en la atención de 780 coordinaciones en beneficio de los mayores de sesenta años, destacándose las entidades privadas con 294 coordinaciones, la Telefónica de Puerto Rico con 147 y los Municipios con 105 coordinaciones en busca de ayuda y servicios prioritarios para dicho sector de la población. Debemos resaltar que el Centro de Recaudación de Ingresos Municipales recibió 70 coordinaciones, y la Asociación de Empleados del Estado Libre Asociado con 77 casos coordinados donde se alegó dilación en tramitar las solicitudes y servicios.

Nuestra intervención resultó con un Impacto Económico de \$1,402,214.25 pagados y utilizados en la solución de los problemas referidos a las Agencias fuera de nuestro alcance jurisdiccional, a favor de los envejecientes que reconocen la gestión y el deber ministerial de la Oficina del Procurador del Ciudadano.

**CASOS ATENDIDOS EN LAS REGIONES DE PERSONAS DE EDAD AVANZADA
AÑO FISCAL 2002-2003**

OFICINA REGIONAL	RECLAMACIONES	COORDINACIONES	ORIENTACIONES	TOTAL DE CASOS
ARECIBO	309	101	297	707
METRO NORDESTE	217	206	357	780
CAGUAS	214	91	142	447
HUMACAO	233	101	151	485
MAYAGÜEZ	258	128	212	598
PONCE	340	153	171	664
TOTAL	1,571	780	1,330	3,681

ESTADÍSTICAS



TOTAL DE CASOS

AÑO FISCAL 2002-2003

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal			Procuradorías Especializadas												Total Casos Atendidos			
	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Casos Esp. ¹	Orientaciones	Coord.	Inv. Esp. ²	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Asuntos Ambientales				Servicios Hidrológicos				Pequeños Negocios							
											Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Inv. Esp.	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Inv. Esp.	Proyectos	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.		Inv. Esp.		
Totales	9412	8707	3895	278	271	150	1	18	7	7		341	48	48	5	83	148	1	1	4	48	95	190	0	23758	
Aut de Acueductos y Alcantarillados	1577	1967	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	83	148	1	1	4	0	0	0	0	3781	
Corp Fondo del Seguro del Estado	1510	658	0	16	13	0	1	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2200	
Comisión Industrial	818	322	0	7	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1147	
Aut de Energía Eléctrica	1011	1391	0	63	79	0	0	0	0	0		0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2549
Policía de Puerto Rico	842	319	0	18	13	0	0	0	0	0		0	11	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1204	
Departamento de la Familia	225	199	0	21	14	0	0	1	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	462
Adm de Sustento de Menores	167	200	0	0	1	0	0	1	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	369
Dept Trabajo y Recursos Humanos	214	362	0	5	5	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	587
Departamento de Educación	682	443	0	11	9	0	0	0	0	0		0	10	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	0	0	1159
Adm de los Sistemas de Retiro	146	271	0	11	10	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	438
Dept de Asuntos del Consumidor	105	302	0	7	12	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	429
Adm de Reglamentos y Permisos	104	203	0	15	21	0	0	0	1	0		56	4	0	0	0	0	0	0	0	13	1	0	0	0	418
Departamento de Salud	360	261	0	11	5	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	647
Administración de Corrección	137	116	0	0	0	0	0	10	2	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	265
Departamento de Agricultura	14	28	0	1	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	44
Junta de Apelaciones	17	1	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18
DTOP	85	150	0	7	6	0	0	0	0	0		0	4	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	256
Departamento de Estado	25	20	0	3	4	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	53
Autoridad de Carreteras	29	26	0	1	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	57
Junta de Calidad Ambiental	41	31	0	2	1	0	0	1	0	0		237	6	0	3	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	324
ACAA	47	103	0	2	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	152
Autoridad de Tierras	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	11
Departamento de Recursos Naturales	50	62	0	3	1	0	0	0	0	0		46	9	0	1	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	174
Departamento de Hacienda	177	192	0	14	12	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	1	0	0	0	405
Salud Ambiental	82	54	0	3	0	0	0	0	0	0		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	140
AMSCA	14	18	0	1	1	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	37
Rehabilitación Vocacional	25	21	0	1	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	47
Departamento de Vivienda	37	100	0	4	2	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	145
Salud Correccional	3	14	0	0	0	0	0	2	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19
Junta de Planificación	2	8	0	1	0	0	0	0	0	0		1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	21
Servicios Generales	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Adm de Vivienda Rural	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Junta de Retiro de Maestros	64	37	0	3	4	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	108
Comisión de Servicio Público	52	44	0	4	3	0	0	0	1	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	104
Adm Instituciones Juveniles	16	27	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43
Cuerpo de Voluntarios	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Adm Mejoras de Vivienda	131	65	0	4	3	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	203
Autoridad de Edificios Públicos	5	5	0	0	0	0	0	1	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11
Adm Servicios Médicos	2	3	0	0	0	0	0	1	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Departamento de Justicia	9	15	0	2	1	0	0	1	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
Fomento Cooperativo	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
Comisionado de Seguros	17	48	0	2	7	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	77
Comisionado de Instituciones Financieras	6	32	0	2	8	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	50
ADT	33	48	0	1	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	82
Dept Recreación y Deportes	49	16	0	1	1	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	71
Cuerpo de Bomberos	7	11	0	2	1	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
Registro de la Propiedad	12	21	0	1	1	0	0	0	2	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
OPPI	5	7	0	2	1	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
ADFAN	167	83	0	2	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	252
ADSEF	24	66	0	3	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	93
Adm Desarrollo de Servicios Agropecuarios	1	2	0	3	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
Adm Vivienda Pública	47	46	0	1	0	0	0	0	0	0		0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	94

TOTAL DE CASOS

AÑO FISCAL 2002-2003

Agencia o Entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal			Procuradorías Especializadas												Total Casos Atendidos			
	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Casos Esp.	Orientaciones	Coord.	Inv. Esp.	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Asuntos Ambientales				Servicios Hidrológicos				Pequeños Negocios							
											Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Inv. Esp.	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Inv. Esp.	Proyectos	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.		Inv. Esp.		
Fomento Recreativo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Entidades Privadas	0	0	1685	0	0	17	0	0	0	2	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1720
CRIM	0	0	314	0	0	38	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	352	
Municipios	0	0	634	0	0	38	0	0	0	1	0	0	11	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	685	
Rama Judicial	0	0	137	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	137	
PRTC	0	0	523	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	534	
AEELA	0	0	302	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	317	
Gobierno Federal	0	0	150	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	158	
Oficina de la Gobernadora	0	0	5	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
Oficina Ombudsman New Jersey	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Adm Tribunales	0	0	17	0	0	13	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	
Comisión Estatal Elecciones	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Com. Derechos Civiles	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Vivienda Pública Privatizada	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Seguro Compulsorio	0	0	14	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	
Sección 8	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Persona Particular	0	0	99	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99	
Reforma de Salud	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Consortio de Sureste	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
Head Start	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Rama Legislativa	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Servicios Legales	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
Oficina Comisión Asuntos Municipales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Cuerpo de Ingenieros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
EPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
Programa Asistencia Nutricional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Corp. Seguros Agrícolas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
Plan WIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	
Corp. Industria de Ciegos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
Oficina Procurador del Ciudadano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	14	
AAFET	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30	0	0	30	
Corp Supervisión Seguros Coop PR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
Comerciantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	65	0	65	
Centro Unido Detallistas Convención	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	0	33	
Cámara de Comercio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32	0	32	
Cámara de Comercio Oeste	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	20	
Asoc Comerciantes Puerto Nuevo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	
Comerciantes Maunabo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	15	
Centro Unido Detallistas Guayama	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	8	
Programa Asistencia Médica	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Grupo Interagencial Rio Piedras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9	

MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES AÑO FISCAL 2002-2003

Agencia o Entidad	CASOS ACTIVOS							CASOS CERRADOS						
	20 Días	30 Días	40 Días	6 Meses	1 Año	Más de un año	Total Casos	20 Días	30 Días	40 Días	6 Meses	1 año	Más de un año	Total Casos
Totales Finales	860	231	667	187	39	199	2183	3615	2131	3002	1013	350	132	10243
Aut. de Acueductos y Alcantarillados	241	39	53	38	3	96	470	655	413	363	41	5	1	1478
Fondo del Seguro del Estado	92	27	99	23	2	8	251	443	291	694	163	3	9	1603
Comisión Industrial	62	9	15	1	0	0	87	515	154	152	15	2	0	838
Aut. Energía Eléctrica	92	10	59	3	2	13	179	445	390	137	23	15	1	1011
Policía de Puerto Rico	55	22	69	23	9	27	205	305	166	240	100	22	35	868
Departamento de la Familia	12	5	29	2	0	3	51	49	50	126	19	5	1	250
Adm. de Sustento de Menores	22	3	5	3	0	0	33	65	41	44	7	1	0	158
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	13	10	12	2	0	0	37	99	46	62	15	1	0	223
Departamento de Educación	63	12	89	9	4	11	188	191	141	308	270	50	39	999
Adm. de los Sistemas de Retiro	3	0	3	0	0	0	6	101	35	28	1	0	0	165
Depto. de Asuntos del Consumidor	7	3	5	2	1	1	19	64	19	16	3	0	0	102
Adm. de Reglamentos y Permisos	11	4	12	6	2	1	36	41	18	58	47	0	1	165
Departamento de Salud	15	12	36	18	2	7	90	77	69	209	60	15	9	439
Administración de Corrección	10	0	13	7	1	5	36	47	26	54	33	16	28	204
Departamento de Agricultura	0	0	2	0	0	0	2	5	6	5	1	1	0	18
Junta de Apelaciones	1	0	5	0	0	0	6	2	1	2	3	0	0	8
DTOP	9	16	2	5	1	3	36	20	19	29	13	3	2	86
Departamento de Estado	0	0	2	1	0	0	3	13	6	5	1	0	0	25
Autoridad de Carreteras	2	1	4	3	1	0	11	4	5	7	7	2	0	25
Junta de Calidad Ambiental	1	2	4	6	3	6	22	11	8	27	37	185	0	268
ACAA	2	2	1	0	0	0	5	26	11	10	0	0	0	47
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	0	1	1	3	0	2	0	0	0	5
Departamento de Recursos Naturales	3	4	17	3	1	4	32	16	7	16	42	0	1	82
Departamento de Hacienda	12	9	8	6	0	0	35	84	37	62	11	2	0	196
Salud Ambiental	13	3	5	2	0	0	23	18	12	34	5	1	0	70
AMSCA	1	2	1	1	0	1	6	6	5	7	1	0	0	19
Rehabilitación Vocacional	1	0	1	0	0	1	3	11	4	20	3	1	0	39
Departamento de Vivienda	0	1	8	0	2	0	11	8	7	17	8	2	0	42
Salud Correccional	0	0	0	1	0	0	1	1	1	2	0	0	0	4
Junta de Planificación	1	0	0	0	0	0	1	1	1	2	0	0	0	4
Servicios Generales	0	0	1	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1
Adm. de Vivienda Rural	0	0	0	0	0	0	0	1	1	5	0	0	0	7
Retiro de Maestros	4	3	3	1	0	1	12	35	9	18	0	0	0	62
Comisión de Servicio Público	5	1	10	2	0	0	18	21	5	17	1	0	0	44
Adm. Instituciones Juveniles	1	0	0	0	0	0	1	8	6	3	3	1	0	21

Agencia o Entidad	CASOS ACTIVOS							CASOS CERRADOS						
	20 Días	30 Días	40 Días	6 Meses	1 Año	Más de un año	Total Casos	20 Días	30 Días	40 Días	6 Meses	1 año	Más de un año	Total Casos
Cuerpo de Voluntarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Adm. Mejoras de Vivienda	42	5	39	12	1	5	104	10	6	25	20	4	1	66
Autoridad de Edificios Públicos	1	0	1	1	0	0	3	2	0	2	2	0	0	6
O T R A S														
Adm Servicios Medicos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Dept de Justicia	0	0	0	0	0	0	0	11	1	3	1	0	0	16
Fomento Cooperativo	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Comisionado de Seguros	2	0	3	1	1	3	10	12	1	6	1	0	0	20
Comisionado Inst Financieras	1	1	0	0	0	0	2	1	1	2	0	0	0	4
ADT	2	2	0	0	0	0	4	25	2	4	2	0	0	33
Dept Recreación y Deportes	1	1	6	3	1	0	12	2	35	6	2	0	0	45
Cuerpo de Bomberos	0	0	1	0	0	0	1	4	1	1	0	1	0	7
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	0	7	7	4	2	0	0	20
OPPI	1	0	0	0	0	0	1	4	2	1	1	0	0	8
ADFAN	17	2	15	0	0	0	34	48	22	80	32	7	4	193
ADSEF	1	1	2	0	0	0	4	13	3	13	1	1	0	31
Adm Desarrollo de Servicio Agro	1	1	1	0	0	1	4	1	0	1	1	0	0	3
Adm Vivienda Pública	9	1	4	0	2	0	16	8	10	10	4	0	0	32
Registro Demográfico	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0
Banco Desarrollo Económico	1	0	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	0	3
Autoridad de los Puertos	0	0	2	0	0	0	2	1	0	1	0	0	0	2
JRTC	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina Inspector Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina Asuntos de la Vejez	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
Aut Financiamiento Vivienda	1	1	0	0	0	0	2	6	3	10	0	1	0	20
Oficina Procurador del Paciente	0	0	3	0	0	0	3	0	0	2	1	0	0	3
ASES	2	1	2	0	0	0	5	1	3	5	2	0	0	11
Cuerpo de Emergencias Médicas	0	2	3	0	0	0	5	1	1	0	0	0	0	2
Corp Desarrollo Rural	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0
Inst Ciencias Forenses	1	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	0	0	4
Oficina Procuradora de la Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OMEF	8	10	2	0	0	0	20	3	4	4	1	1	0	13
Junta Síndicos Retiro	0	0	4	0	0	0	4	9	3	9	0	0	0	21
Junta Apelac. Const. y Lotificación	2	0	0	0	0	0	2	4	1	1	0	0	0	6
UPR	4	1	0	0	0	0	5	2	0	7	0	0	0	9
Adm de Terrenos	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	0	0	2
Adm Servicios Agrícolas	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Compañía de Parques Nacionales	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	0	0	3
Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

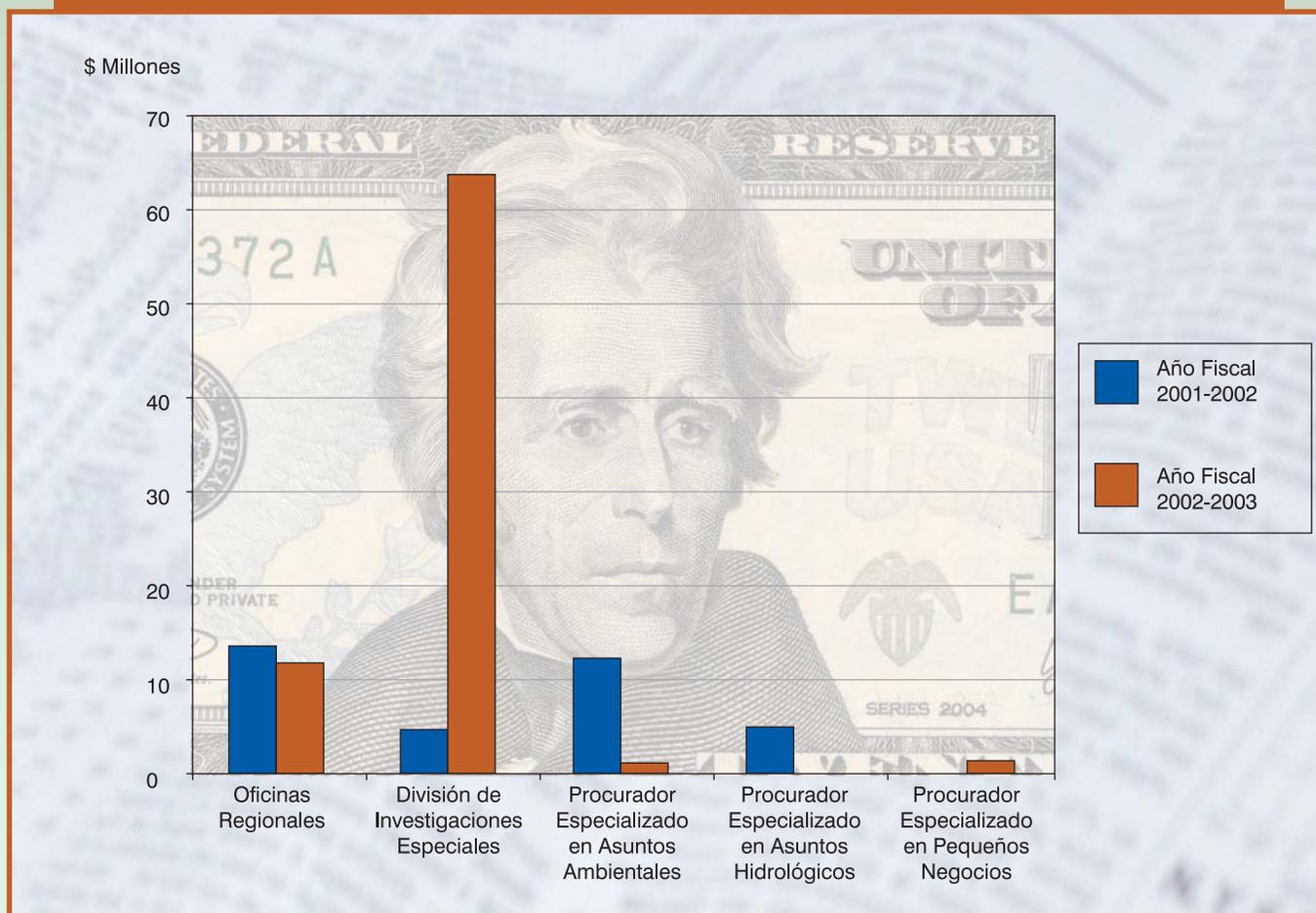
Agencia o Entidad	CASOS ACTIVOS							CASOS CERRADOS						
	20 Días	30 Días	40 Días	6 Meses	1 Año	Más de un año	Total Casos	20 Días	30 Días	40 Días	6 Meses	1 año	Más de un año	Total Casos
Guardia Nacional	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3
Adm Revitalización Comunidades	2	0	3	0	0	0	5	0	0	1	0	0	0	1
JASAP	3	0	1	1	0	0	5	4	2	12	2	1	0	21
SINOT	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Autoridad de Desperdicios Sólidos	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
AFI	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Consejo General de Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
ARCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
Oficina Antelación al Juicio	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
AMA	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	3
Compañía de Turismo	1	0	1	0	0	0	2	1	1	1	0	1	0	4
Adm Industria y Deporte Hípico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina de Ética Gubernamental	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
UPR Extensión Agrícola	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	3
Corp Centro Cardiovascular	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
ASDA	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3
Adm Activos Extinta CRUV	2	0	1	0	0	0	3	2	0	0	0	0	0	2
Com Ventilar Querellas Municipales	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	18
Inst. Cultura de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	0	0	3
Dept Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina Asuntos de la Juventud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Junta Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Junta de Apelaciones Sistema Educa	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2

IMPACTO ECONÓMICO AÑO FISCAL 2002-2003

	AÑO FISCAL 2001-2002	AÑO FISCAL 2002-2003
Oficinas Regionales	\$13,651,122.21	\$11,776,056.00
División de Investigaciones Especiales	4,762,375.14	63,632,719.29
Procurador Especializado en Asuntos Ambientales	12,258,000.00	1,152,000.00
Procurador Especializado en Asuntos Hidrológicos	5,042,789.20	*
Procurador Especializado en Pequeños Negocios	—	1,584,369.00
Total	\$35,714,286.55	\$78,145,144.29

* Nota: Los casos de la Procuraduría de Asuntos Hidrológicos no pudieron contabilizarse en términos del impacto económico, debido a que la Administración de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados se negó a someter dicha información.

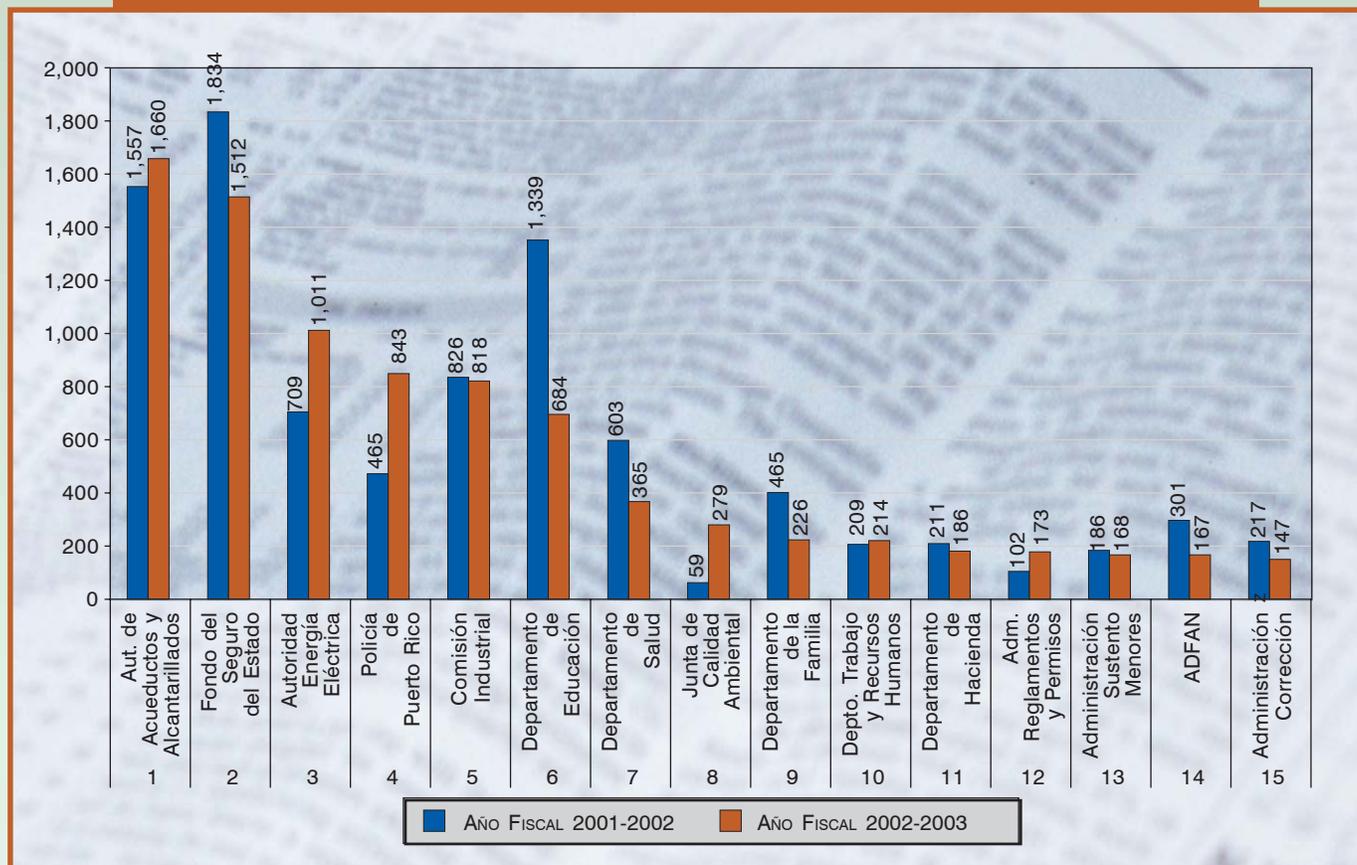
IMPACTO ECONÓMICO AÑO FISCAL 2002-2003



AGENCIA CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑOS FISCALES 2001-2002 Y 2002-2003

NÚM.	AGENCIA	AÑO FISCAL 2001-2002	AÑO FISCAL 2002-2003
1	Aut. de Acueductos y Alcantarillados	1,557	1,660
2	Fondo del Seguro del Estado	1,834	1,512
3	Autoridad Energía Eléctrica	709	1,011
4	Policía de Puerto Rico	465	843
5	Comisión Industrial	826	818
6	Departamento de Educación	1,339	684
7	Departamento de Salud	603	365
8	Junta de Calidad Ambiental	59	279
9	Departamento de la Familia	465	226
10	Depto. Trabajo y Recursos Humanos	209	214
11	Departamento de Hacienda	211	186
12	Adm. Reglamentos y Permisos	102	173
13	Administración Sustento Menores	186	168
14	ADFAN	301	167
15	Administración Corrección	217	147

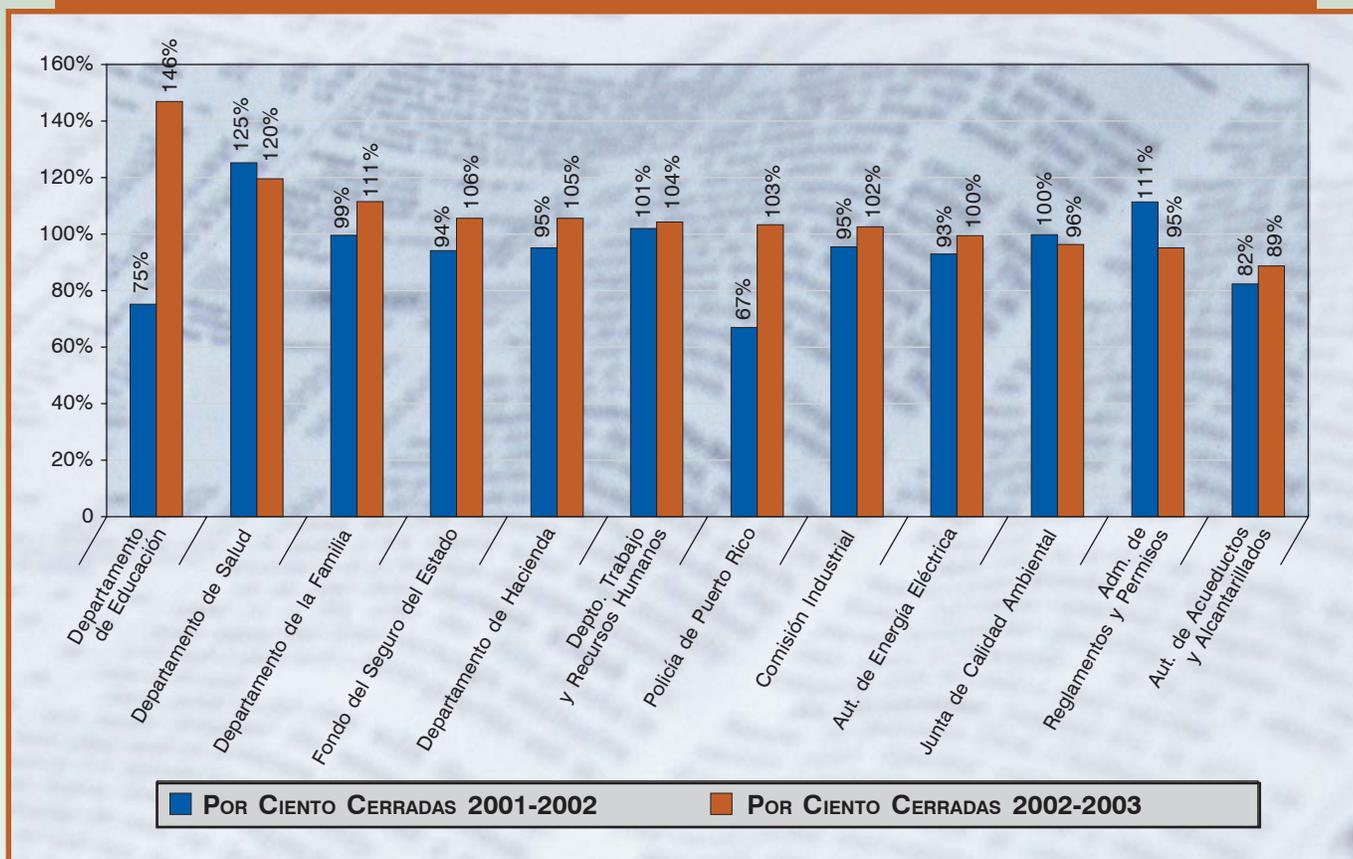
AGENCIA CON MAYOR NÚMERO DE RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑOS FISCALES 2001-2002 Y 2002-2003



RECLAMACIONES CERRADAS AÑOS FISCALES 2001-2002 Y 2002-2003

Núm.	AGENCIA	AÑO FISCAL 2001-2002			AÑO FISCAL 2002-2003		
		TOTAL RECIBIDAS	POR CIENTO TOTAL CERRADAS	CERRADAS 2001-2002	TOTAL RECIBIDAS	POR CIENTO TOTAL CERRADAS	CERRADAS 2002-2003
1	Departamento de Educación	1,335	1,005	75%	684	999	146%
2	Departamento de Salud	602	754	125%	365	439	120%
3	Departamento de la Familia	464	459	99%	226	250	111%
4	Fondo del Seguro del Estado	1,834	1,715	94%	1,512	1,603	106%
5	Departamento de Hacienda	211	200	95%	186	196	105%
6	Depto. Trabajo y Recursos Humanos	209	212	101%	214	223	104%
7	Policía de Puerto Rico	456	306	67%	843	868	103%
8	Comisión Industrial	826	784	95%	818	838	102%
9	Aut. De Energía Eléctrica	707	658	93%	1,011	1,011	100%
10	Junta de Calidad Ambiental	40	40	100%	279	268	96%
11	Adm. de Reglamentos y Permisos	96	107	111%	173	165	95%
12	Aut. de Acueductos y Alcantarillados	1,438	1,180	82%	1,660	1,478	89%

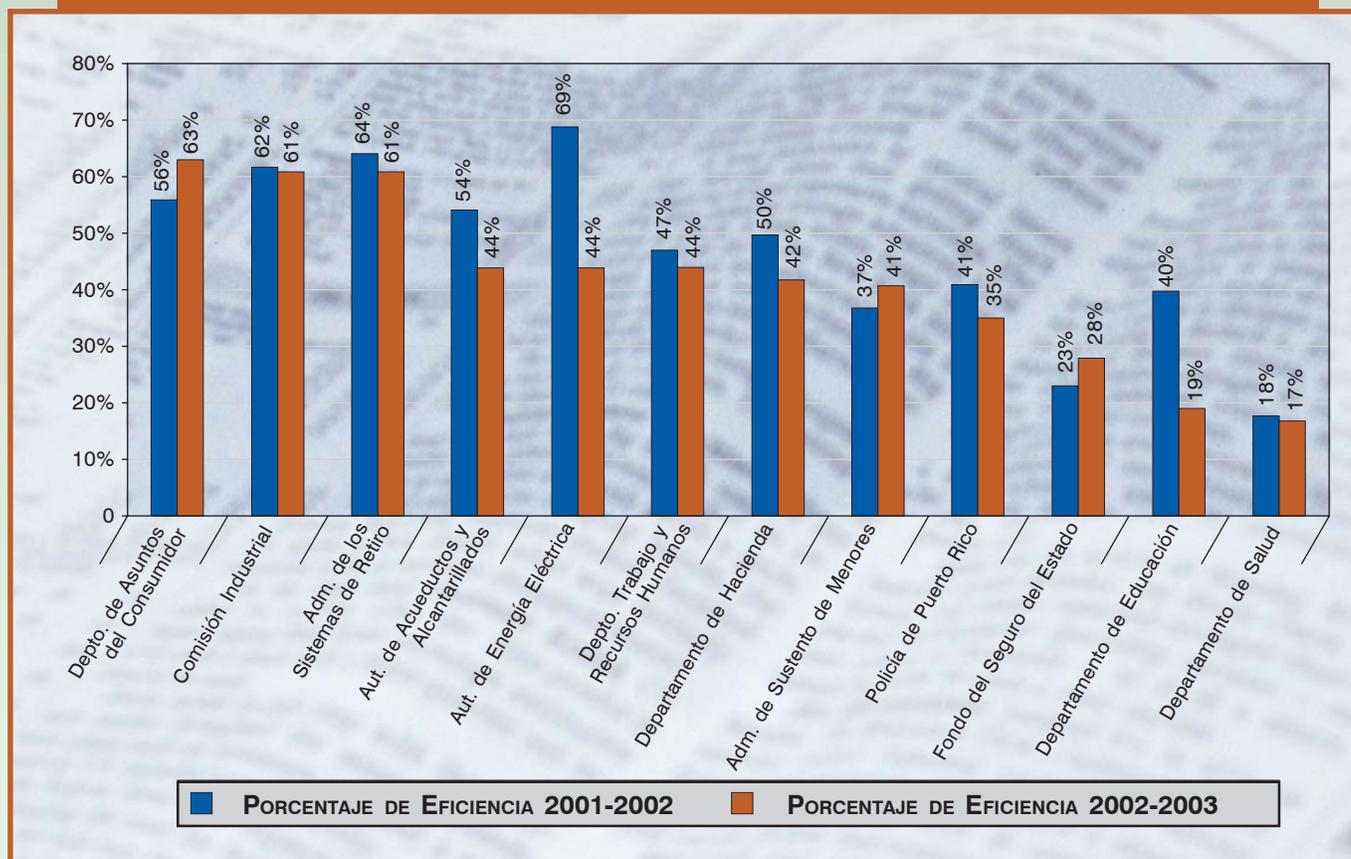
RECLAMACIONES CERRADAS AÑOS FISCALES 2001-2002 Y 2002-2003



RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS AÑOS FISCALES 2001-2002 Y 2002-2003

Núm.	AGENCIA	Año Fiscal 2001-2002			Año Fiscal 2002-2003		
		TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS	PORCENTAJE DE EFICIENCIA AÑO FISCAL 2001-2002	TOTAL RECLAMACIONES CERRADAS	RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS	PORCENTAJE DE EFICIENCIA AÑO FISCAL 2002-2003
1	Depto. de Asuntos del Consumidor	75	42	56%	102	64	63%
2	Comisión Industrial	784	485	62%	838	515	61%
3	Adm. de los Sistemas de Retiro	480	309	64%	165	101	61%
4	Aut. de Acueductos y Alcantarillados	1,180	640	54%	1478	655	44%
5	Aut. De Energía Eléctrica	658	452	69%	1011	445	44%
6	Depto. Trabajo y Recursos Humanos	221	103	47%	223	99	44%
7	Departamento de Hacienda	200	99	50%	196	84	42%
8	Adm. de Sustento de Menores	212	79	37%	158	65	41%
9	Policía de Puerto Rico	306	124	41%	868	305	35%
10	Fondo del Seguro del Estado	1,715	390	23%	1603	443	28%
11	Departamento de Educación	1,005	400	40%	999	191	19%
12	Departamento de Salud	754	134	18%	439	77	17%

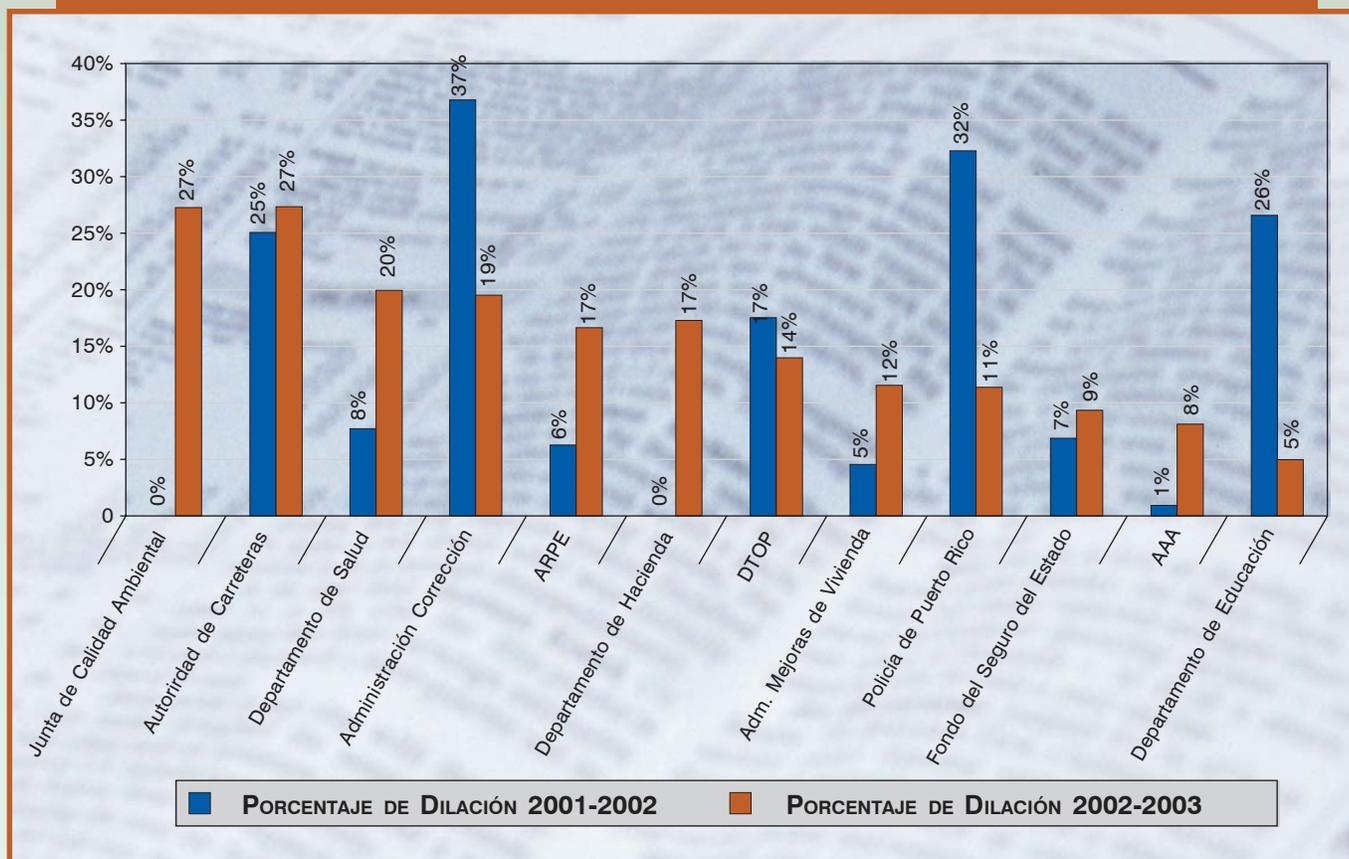
RECLAMACIONES CERRADAS EN 20 DÍAS O MENOS AÑOS FISCALES 2001-2002 Y 2002-2003



RECLAMACIONES ACTIVAS POR SEIS MESES O MÁS AÑOS FISCALES 2001-2002 Y 2002-2003

AGENCIA	Año Fiscal 2001-2002			Año Fiscal 2002-2003		
	TOTAL RECLAMACIONES ACTIVAS	TOTAL RECLAMACIONES ACTIVAS POR 6 MESES O MÁS	PORCENTAJE DE DILACIÓN AÑO FISCAL 2001-2002	TOTAL RECLAMACIONES ACTIVAS	RECLAMACIONES ACTIVAS POR 6 MESES O MÁS	PORCENTAJE DE DILACIÓN AÑO FISCAL 2002-2003
Junta de Calidad Ambiental	10	0	0%	22	6	27%
Autoridad de Carreteras	4	1	25%	11	3	27%
Departamento de Salud	145	11	8%	90	18	20%
Administración Corrección	87	32	37%	36	7	19%
ARPE	16	1	6%	36	6	17%
Departamento de Hacienda	29	0	0%	35	6	17%
DTOP	23	4	17%	36	5	14%
Adm. Mejoras de Vivienda	22	1	5%	104	12	12%
Policía de Puerto Rico	208	67	32%	205	23	11%
Fondo del Seguro del Estado	335	23	7%	251	23	9%
AAA	277	2	1%	470	38	8%
Departamento de Educación	488	129	26%	188	9	5%

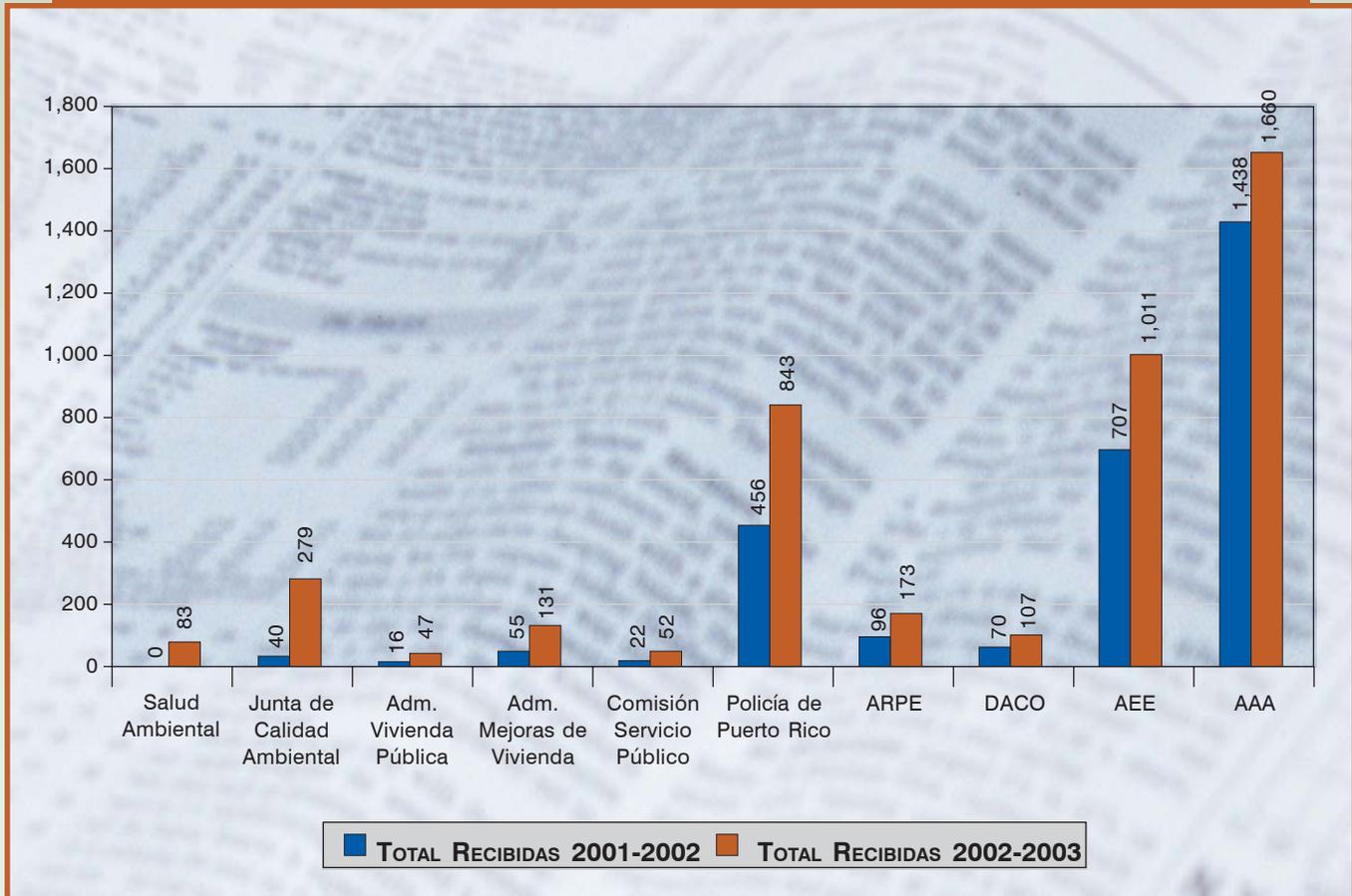
PORCENTAJE DE DILACIÓN EN RECLAMACIONES ACTIVAS POR SEIS MESES O MÁS



AUMENTO EN RECLAMACIONES RECIBIDAS 1 DE JULIO DE 2002 AL 30 DE JUNIO DE 2003

NÚM.	AGENCIA	TOTAL RECIBIDAS 2001-2002	TOTAL RECIBIDAS 2002-2003	POR CIENTO DE AUMENTO
1	Salud Ambiental	0	83	830%
2	Junta de Calidad Ambiental	40	279	598%
3	Adm. Vivienda Pública	16	47	194%
4	Adm. Mejoras de Vivienda	55	131	138%
5	Comisión Servicio Público	22	52	136%
6	Policia de Puerto Rico	456	843	85%
7	ARPE	96	173	80%
8	DACO	70	107	53%
9	AEE	707	1,011	43%
10	AAA	1,438	1,660	15%

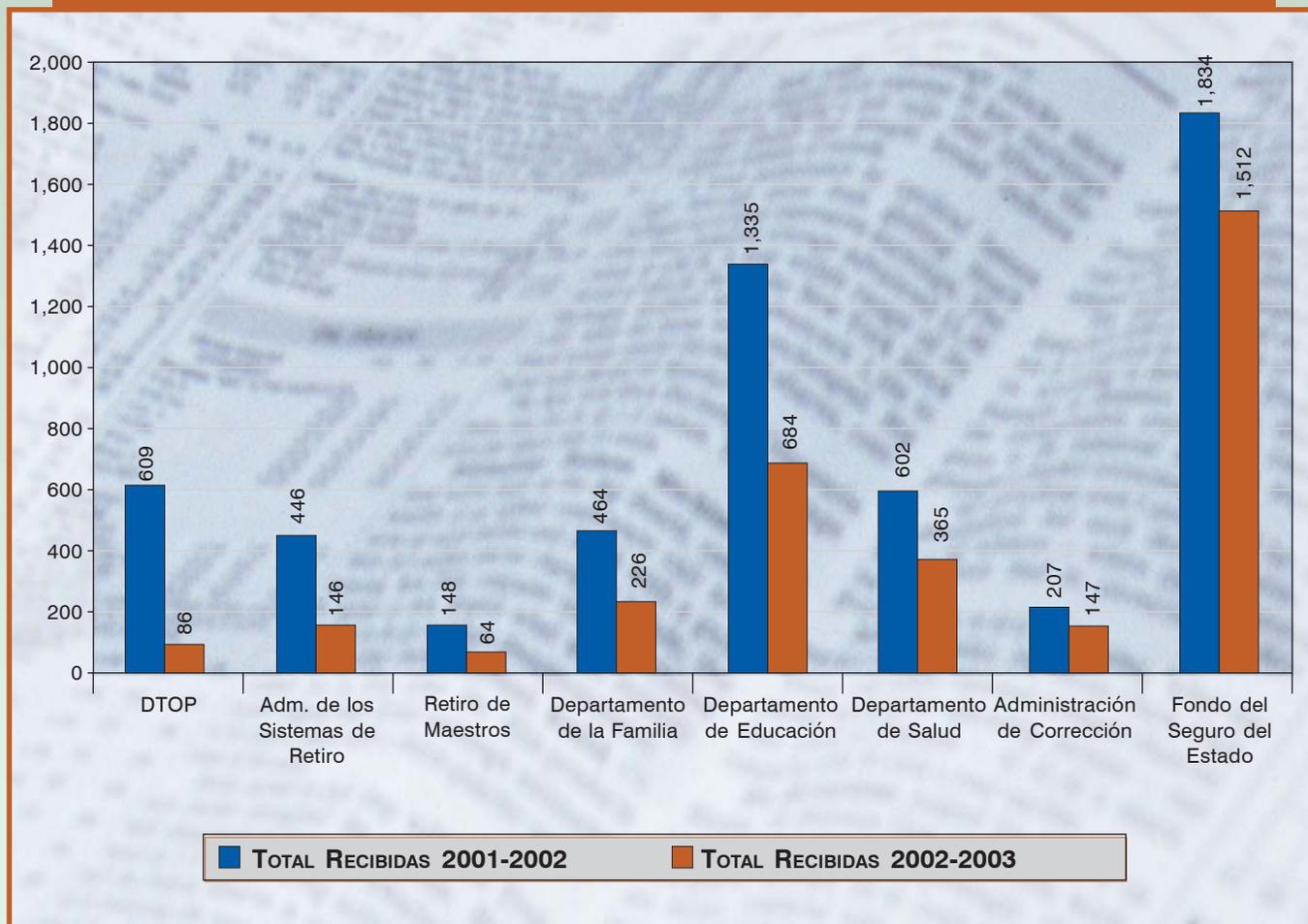
AUMENTO EN RECLAMACIONES RECIBIDAS 1 DE JULIO DE 2002 AL 30 DE JUNIO DE 2003



REDUCCIÓN EN RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑOS FISCALES 2001-2002 Y 2002-2003

NÚM.	AGENCIA	TOTAL RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2001-2002	TOTAL RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑO FISCAL 2002-2003	PORCENTAJE DE REDUCCIÓN
1	DTOP	609	86	86%
2	Adm. de los Sistemas de Retiro	446	146	67%
3	Retiro de Maestros	148	64	57%
4	Departamento de la Familia	464	226	51%
5	Departamento de Educación	1,335	684	49%
6	Departamento de Salud	602	365	39%
7	Administración de Corrección	207	147	29%
8	Fondo del Seguro del Estado	1,834	1,512	18%

REDUCCIÓN EN RECLAMACIONES RECIBIDAS AÑOS FISCALES 2001-2002 Y 2002-2003



EQUIPO DE TRABAJO DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN

Carlos J. López Nieves
Procurador

Ivette López Hernández
Procuradora Auxiliar

Wanda Castillo Santos
Asistente Ejecutivo

María Rosado
Asistente Ejecutivo

Aracelis Arocho De León
Asistente Administrativo

Awimaldy González Mojica
Recepcionista

Oswaldo Díaz Maysonet
Chofer

OFICINA DE INFORMÁTICA

Reuel García Rivera
Oficial de Informática

OFICINA ASESORAMIENTO LEGAL

Rolando Meléndez Aponte
Asesor Legal

María E. Nery Gómez
Abogada

Mayra Rivera Cedeño
Asistente Administrativo

OFICINA DE FINANZAS

Ludim Díaz Sánchez
Directora

Grisselle Rodríguez Rodríguez
Analista de Contabilidad

Rita Pacheco Collado
Analista de Contabilidad

Nancy Batista Pagán
Analista Financiero

Katty Molina Martínez
Asistente Administrativo

OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

Iliá Angulo Labrador
Directora

Vanessa Vallejo Rivera
Especialista en Recursos Humanos

Ilka Miranda Vázquez
Asistente de Recursos Humanos

ÁREA DE SERVICIOS GENERALES

Carlos Burgos Ortiz
Supervisor

Iván Rivera Tapia
Asistente de Servicios Generales

Héctor Ramos Vázquez
Asistente de Servicios Generales

Pablo Cintrón Atanasio
Asistente de Servicios Generales

Idanis Ayala García
Especialista de Compras

OFICINA DE PROCURADORES ESPECIALES

Wilfredo Rivera Vélez
Procurador Especializado en Asuntos Ambientales

Catalina Carrión Kulán
Procuradora Especializada en Asuntos Hidrológicos

Ana Lourdes Rivera Valcárcel
Procuradora Especializada en Pequeños Negocios

Adlyn Ayala Miranda
Asistente Administrativo

Ada Rivera García
Asistente Ejecutivo

María Rivera López
Asistente Ejecutivo

ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Daphne Espénde
Santisteban
Directora

Matilde Sánchez Franceschini
Especialista en Investigaciones Especiales

Cynthia González Ellis
Especialista en Investigaciones Especiales

Titza Villanueva Viust
Asistente Administrativo

María Ferrer González
Asistente Administrativo

Enid Rivera Echandí
Asistente Administrativo

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Oscar Toledo Rosa
Director

Myrna Chevalier De Jesús
Investigadora

Carmelo Méndez Jiménez
Investigador

Vanessa Hernández López
Investigadora

Gloria Serrano Soberal
Asistente Administrativo

Marisol Maldonado Ruiz
Asistente Administrativo

Israel García Valentín
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Nilsa Vázquez Vélez
Directora

Hilda Espada Rosado
Investigadora

Juana Coss Flores
Investigadora

Damaris Sierra Gómez
Investigadora

Ivette Colón Suárez
Asistente Administrativo

Alicia Merced García
Asistente Administrativo

Margarita Coss Flores
Asistente de Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Evelyn Cruz Berrios
Directora

Zulma Carrillo Medina
Investigadora

Elba I. Rivera Rivera
Investigadora

Norma Loaisiga Velásquez
Investigadora

Vivian González Figueroa
Asistente Administrativo

Lisandra Molina Santiago
Asistente Administrativo

Norma Cruz Figueroa
Asistente de Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Ivette Irizarry Romeu
Directora

Linda Hernández Vázquez
Investigadora

Sara Liz Del Toro Romeu
Investigadora

Arlyn Vázquez Toro
Investigadora

Jennie Cruz Seda
Asistente Administrativo

Maricarmen Rivera González
Asistente Administrativo

María Ortiz Olivo
Asistente de Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL METRO NORDESTE

Eric Ortiz Rosario
Director

William Otero santiago
Investigador

Gisela D. Ortiz Colón
Investigadora

Rafael Ferrer Rodríguez
Investigador

Alberto Quiñónez Santa
Investigador

Norma Figueroa Rodríguez
Investigadora

Ivonne Ferrer Valdés
Investigadora

Adianez Chaparro Negrón
Investigadora

Seida Negrón Carmenaty
Asistente Administrativo

Rosa Cartagena Cartagena
Asistente Administrativo

María Del C. Ortiz Velázquez
Asistente Administrativo

Eufemia Oquendo Rivera
Asistente Administrativo

Arelis Tapia Meléndez
Asistente Administrativo

José Rodríguez Cordero
Asistente de Servicios de Mantenimiento

Jorge L. Vargas Montañez
Asistente de Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE PONCE

Carmen L. Monroig Jiménez
Directora

Antonia Rodríguez Gómez
Investigadora

Miguel Vázquez Rivera
Investigador

Rosa Burgos Rodríguez
Investigadora

Carmen Maldonado Vázquez
Asistente Administrativo

Ivonne García Cruz
Asistente Administrativo

Luis R. Santiago Pérez
Asistente de Servicios de Mantenimiento

OFICINAS DEL OMBUDSMAN

OFICINA CENTRAL

Ave. R.H. Tood, Parada 18, Edificio 501, Santurce, PR 00907
PO Box 41088, San Juan PR 00940-1088
Tel. 787-724-7373 • Fax 787-724-7386

ARECIBO

Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo, Utuado, Arecibo, Barceloneta, Florida, Ciales, Manatí, Vega Baja, Morovis.

Ave. José A. Cedeño 543-1, Arecibo, PR 00612
Tel. 787-879-1313 • Fax 787-817-1622
Tel. 787-724-7373 ext. 2601

CAGUAS

Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas, Barranquitas, Orocovis, Aibonito, Cidra, Cayey, Comerío, Arroyo, Guayama.

PO Box 429, Caguas PR 00726-0429
Centro Gubernamental, Oficina 5to Piso Caguas PR
Tel. 787-744-2277 • Fax 787-743-4477
Tel. 787-724-7373 ext. 2605

HUMACAO

Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo, Humacao, Las Piedras, Juncos, Yabucoa, Maunabo, Patillas.

45 Cruz Ortiz Stella, Norte Suite 14, Humacao, PR 00791
Tel. 787-852-6710 • Fax 787-850-7686
Tel. 787-724-7373 ext. 2604

MAYAGÜEZ

Cabo Rojo, Aguadilla, Lajas, Hormigueros, San Germán, Las Marías, Mayagüez, Añasco, San Sebastián, Rincón, Aguada, Moca, Sabana Grande, Guánica, Maricao.

Medical Center Plaza, Suite 209, 2do Piso, Mayagüez, PR 00680-1351
Tel. 787-832-5760 Fax 787-265-5700
Tel. 787-724-7373 ext. 2602

METRO NORESTE

Vega Alta, Naranjito, Toa Alta, Dorado, Toa Baja, Cataño, Bayamón, Guaynabo, San Juan,

Trujillo Alto, Carolina, Loíza, Canóvanas, Río Grande, Luquillo, Corozal.

Carr. Núm. 2 Km.8.2 (Frente al Antiguo Hospital Ruiz Soler)
PO Box 6970, Bayamón PR 00960-9009
Tel. 787-782-4342 • Fax 787-782-4098
Tel. 787-724-7373 ext. 2500

PONCE

Villalba, Juana Díaz, Jayuya, Ponce, Peñuelas, Adjuntas, Guayanilla, Salinas, Coamo, Santa Isabel, Yauco.

PO Box 6426, Ponce PR. 00733
Ave. Muñoz Rivera, Esq. Ferrocarril
Santa María Medical Building, Tercer Piso, Ponce, PR
Tel. 787-844-2424 Fax 787-842-4939
Tel. 787-724-7373 ext. 2603

