

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

OFICINA DEL PROCURADOR
DEL CIUDADANO



VIGÉSIMO SÉPTIMO INFORME ANUAL
2003-2004

**Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Oficina del Procurador del Ciudadano**

**VIGÉSIMO SÉPTIMO
INFORME ANUAL
2003-2004**



Hon. Carlos Juan López Nieves
Ombudsman

Ombudsman

© 2004

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

Ombudsman

Diseño y fotocomposición: Héctor R. Pérez
Impresión: HERA Printing

Carta de presentación

INFORME ANUAL 2003-2004

Carlos Juan López Nieves
Procurador del Ciudadano

Ombudsman



Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 1

Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros.

Artículo 2

- 1. Toda persona tiene los derechos y libertades proclamados en esta Declaración, sin distinción alguna de etnia, color, sexo, idioma, religión, opinión política o de cualquier otra índole, origen nacional o social, posición económica, nacimiento u otra condición.*
- 2. Además, no se hará distinción alguna fundada en la condición política, jurídica o internacional del país o territorio de cuya jurisdicción dependa una persona, tanto si se trata de un país independiente, como de un territorio bajo administración fiduciaria, no autónomo o sometido a cualquier otra limitación de soberanía.*

Señora Gobernadora y Presidentes de los Cuerpos Legislativos:

Me place presentarles el Vigésimo Séptimo Informe Anual de la Oficina del Procurador del Ciudadano correspondiente al año fiscal 2003-2004, el cual marca un paso más en la historia de esta Oficina y de nuestro país, reflejando la realidad de los casos atendidos en nuestra Oficina desde la perspectiva de derechos humanos.

En el mismo hemos logrado enmarcar aquellos reclamos que los ciudadanos traen ante nuestra consideración para promover, vigilar y defender sus derechos y garantías establecidos por nuestra Constitución y los instrumentos internacionales sobre derechos humanos.

En este informe se recopila, sistematiza y analiza la data estadística recogida en nuestra Oficina con el propósito de poner en conocimiento la realidad de los derechos humanos en nuestro país, ante las agencias públicas que ostentan el poder de reglamentar y evitar que se violen los derechos de nuestros ciudadanos.

Estos datos estadísticos están documentados en los expedientes de nuestras seis Oficinas Regionales, el Área de Investigaciones Especiales, así como las Procuradurías Especializadas en Asuntos Ambientales, Asuntos Hidrológicos y Pequeños Negocios.

Con el establecimiento de un Código de Derechos se perpetuó la objetividad y exactitud estadística, siguiendo las normas establecidas en el Manual de Codificación para la traducción de los actos administrativos en términos de derechos humanos.

Igualmente, este informe constituye un recurso idóneo para demostrar la importancia de los servicios que ofrecemos a nuestros ciudadanos, al mismo tiempo que sirve como instrumento de evaluación a las mismas agencias para ser utilizado como guía en la planificación y desarrollo de proyecciones. Servirá, no sólo a las agencias públicas, sino también a las organizaciones no gubernamentales, a la comunidad en general y a toda persona interesada en los derechos humanos en Puerto Rico.

Con esto en mente, dejamos ante su consideración toda la información contenida en este informe, esperando que surta un efecto positivo y logremos un compromiso con nuestra Oficina en pro de nuestra lucha por asegurar a nuestros ciudadanos unos derechos inherentes a la persona humana y al logro de la dignidad de todos los individuos, que deben estar garantizados en nuestro sistema democrático.



Carlos J. López Nieves

Procurador del Ciudadano

Estado Libre Asociado de Puerto Rico

ombudsman

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 3

Todo individuo tiene derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Artículo 4

Nadie estará sometido a esclavitud ni a servidumbre; la esclavitud y la trata de esclavos están prohibidas en todas sus formas.

Artículo 5

Nadie será sometido a torturas ni a penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.



Hon. Sila María Calderón
Gobernadora de Puerto Rico

Ombudsman

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 6

Todo ser humano tiene derecho, en todas partes, al reconocimiento de su personalidad jurídica.

Artículo 7

Todos son iguales ante la ley y tienen, sin distinción, derecho a igual protección de la ley. Todos tienen derecho a igual protección contra la discriminación que infrinja esta Declaración y contra toda provocación a tal discriminación.

Artículo 8

Toda persona tiene derecho a un recurso efectivo, ante los tribunales nacionales competentes, que la ampare contra actos que violen sus derechos fundamentales reconocidos por la Constitución o por la ley.



Hon. Carlos Juan López Nieves

Ombudsman

Ombudsman

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 9

Nadie podrá ser arbitrariamente detenido, preso ni desterrado.

Artículo 10

Toda persona tiene derecho, en condiciones de plena igualdad, a ser oída públicamente y con justicia por un tribunal independiente e imparcial, para la determinación de sus derechos y obligaciones o para el examen de cualquier acusación contra ella en materia penal.

TABLA DE CONTENIDO

PRESENTACIÓN 3

I. ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN 15

- Creación y evolución 15
- Base legal 16
- Jurisdicción 16
- Estructura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico 17
- Diagrama de la organización 18
- Datos sobresalientes 19
- Proyecciones 20
- Presencia internacional 21

II. MARCO GENERAL DE LOS DERECHOS HUMANOS 23

- Protección de los derechos 25
- Derechos y categorías del Manual de Codificación 25
- A) Derechos básicos 25
 - 1) Dignidad 25
 - 2) Igualdad 26
- B) Derechos individuales 26
 - 3) Vida 26
 - 4) Integridad 26
 - 5) Honor 26
 - 6) Intimidad 26
 - 7) Desplazamiento 27
 - 8) Pensamiento 27
- C) Derechos de participación 27
 - 9) Comunicación 27
 - 10) Reunión 27
 - 11) Asociación 27
 - 12) Participación 27
- D) Derechos económicos 27
 - 13) Propiedad 27
 - 14) Empresa 27
- E) Derechos laborales 28
 - 15) Trabajo 28
 - 16) Sindicación 28
- F) Derechos sociales 29
 - 17) Educación 29
 - 18) Cultura 29
 - 19) Salud 29
 - 20) Vivienda 30
 - 21) Medio ambiente 30

22) Familia	31
23) Consumo	31
G) Derechos colectivos	31
24) Menores	31
25) Tercera edad	32
26) Discapacitados	32
27) Reclusos	32
H) Derechos de los administrados	33
28) Transparencia	33
29) Procedimiento	33
30) Eficacia	33
Trámite de casos	34
Esquema de trámite de casos	35
Actuación de las Agencias supervisadas	36
A) Oficinas Regionales	36
B) División de Investigaciones Especiales	53
C) Procurador Especializado Asuntos Ambientales	65
D) Procurador Especializado Asuntos Hidrológicos	72
E) Procurador de Pequeños Negocios	75

III. OTROSTEMASY ACTUACIONES SIGNIFICATIVAS	87
A) Protección de grupos específicos	89
1) Personas de edad avanzada	89
2) Mujeres	94
3) Extranjeros	102
B) Legislación analizada	104

IV. ESTADÍSTICAS AÑO FISCAL 2003-2004	111
A) Total de casos	112
B) Total de reclamaciones por Derechos y Figuras	118
C) Movimiento de reclamaciones activas	132
D) Movimiento de reclamaciones cerradas	138
E) Impacto económico	144
F) Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas	145
G) Reclamaciones cerradas	146
H) Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	147
I) Reclamaciones activas por seis meses o más	148
J) Aumento en reclamaciones recibidas	149
K) Reducción en reclamaciones recibidas	150

Equipo de trabajo de la Oficina del Ombudsman	151
Oficinas del Ombudsman	152

ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN



Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 11

- 1. Toda persona acusada de delito tiene derecho a que se presuma su inocencia mientras no se pruebe su culpabilidad, conforme a la ley y en juicio público en el que se le hayan asegurado todas las garantías necesarias para su defensa.*
- 2. Nadie será condenado por actos u omisiones que en el momento de cometerse no fueron delictivos según el derecho nacional o internacional. Tampoco se impondrá pena más grave que la aplicable en el momento de la comisión del delito.*

Artículo 12

Nadie será objeto de injerencias arbitrarias en su vida privada, su familia, su domicilio o su correspondencia, ni de ataques a su honra o a su reputación. Toda persona tiene derecho a la protección de la ley contra tales injerencias o ataques.

ASPECTOS ORGANIZACIONALES DE LA OFICINA DEL OMBUDSMAN

Creación, surgimiento y evolución

Desde su creación, la Oficina del Procurador del Ciudadano ha sufrido grandes cambios, tanto en su estructura organizacional como en los servicios que brinda a la ciudadanía.

El Licenciado Carlos A. Pesquera fue el primer Ombudsman de Puerto Rico. Se le tomó juramento el 28 de diciembre de 1977, pero no fue hasta el 1ro de febrero del año siguiente que la Oficina abrió sus puertas a la ciudadanía.

Pero, a pesar de que la figura del Ombudsman había sido creada con unos poderes fiscalizadores, los mismos se estaban viendo afectados debido a que la Oficina estaba operando bajo el mando de la Rama Ejecutiva, afectando así la independencia funcional y autonomía en el desempeño de las funciones que la propia Ley Orgánica le había otorgado.

En el año 1985 fue nombrado el segundo Ombudsman, el Licenciado Adolfo de Castro, quien, a pesar de dichas limitaciones, pudo cumplir con su misión reparadora de agravios presentados por los ciudadanos contra las Agencias de la Rama Ejecutiva.

El 16 de marzo de 1987 se firmó la Ley Núm. 16, adscribiendo la Oficina del Procurador del Ciudadano a la Rama Legislativa y desvinculándola claramente de la Rama Ejecutiva. Esto clarificó el poder del Ombudsman de presentar acciones reparadoras en beneficio de los ciudadanos, frente a las Agencias del Gobierno, y a su vez llevar a cabo investigaciones frente a actos administrativos injustos y contrarios a la ley.

Inmediatamente, se dio paso a una intensa campaña promocional y de educación a la ciudadanía, cuyo lema se conoció como “No se queje, si no se queja”, en torno a la misión y figura del Ombudsman, así como de su compromiso con la ciudadanía.

En el año 1998, fue nombrado el actual Ombudsman de Puerto Rico, el agrónomo Carlos J. López Nieves,

quien comenzó una notable transformación en la Oficina del Procurador del Ciudadano.

Él comenzó a trabajar de inmediato con una nueva imagen de la Oficina, que fuera acorde con la nueva visión de este Procurador y la problemática existente, e incluyó en el nuevo logo la frase “Magistrado del Pueblo”, la cual describe la función del Ombudsman como juzgador del reclamo del ciudadano ante el gobierno.

Se enmendaron reglamentos y se crearon algunos nuevos, atemperados a las necesidades imperantes. Se establecieron, además, nuevos métodos de recopilación de datos, así como de métodos estadísticos de medición de la efectividad de las agencias en la solución de los casos en su contra.

Se creó el Proyecto de Acción Remediativa Especial (PARE), que exige a las agencias presentar medidas correctivas para resolver los hallazgos encontrados como parte de las investigaciones realizadas por la Oficina.

Como otro mecanismo para llegar a la ciudadanía se crearon las Tarjetas Predirigidas y Prepagadas, distribuidas en los Correos Generales de todo el país. En éstas el ciudadano expone su reclamo y anota sus datos personales, y las envía por correo, sin necesidad de anotar nuestra dirección, ni pagar por su envío.

Se creó, además, un cuadro telefónico con servicio las 24 horas, donde si el ciudadano llama fuera de horas laborables, existe un buzón de voz en el cual el ciudadano

deja su mensaje e inmediatamente llega el investigador, se le contesta su llamada.

Como parte de la estrategia publicitaria de educación y servicio a la ciudadanía se firmó un acuerdo con una estación radial para el Programa “Dígaselo al Ombudsman” a través del cual se educa a las personas y se le radican sus casos. Además, se firmaron acuerdos con periódicos regionales con el mismo propósito.

Otra cosa que comenzó el Ombudsman Carlos López Nieves fue la evaluación de proyectos de Ley sometidos por los cuerpos legislativos del país, muchos de los cuales cuentan con la aprobación de la Oficina, y otros, por su naturaleza, no son respaldados.

Recientemente se creó y estableció el primer Código de Derechos Humanos, que cataloga los actos cometidos por las Agencias del Gobierno en ocho categorías de derechos humanos y treinta figuras de derechos protegidos por el Ombudsman. De esta manera es más fácil el estudio y clasificación de los casos atendidos.

A través de los años han sido muchos los cambios realizados en la Oficina del Procurador del Ciudadano, pero durante veintisiete años ha imperado el valor, el compromiso y la dedicación de unos servidores públicos que han hecho valer la ley, defendiendo los derechos del pueblo de Puerto Rico.

Base legal

“No se aprobará ley alguna que restrinja la libertad de palabra o de prensa o el derecho del pueblo de reunirse en asamblea pacífica y pedir del gobierno la reparación de agravios”. Así reza el Artículo II, Sección 4, de la Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico.

Enmarcada en este derecho constitucional que le otorga al ciudadano la potestad de que se reparen los agravios que reciba del gobierno, se firma la Ley 134 del 30 de junio de 1977. Esta pieza legislativa de avanzada crea la Oficina del Procurador del Ciudadano y le autoriza a ejercer todos los poderes inherentes al cargo.

Para cumplir cabalmente la honrosa encomienda de

defender los derechos del ciudadano, el Ombudsman está legalmente autorizado para contratar los servicios profesionales necesarios, ir personalmente al Tribunal, solicitar al Secretario de Justicia que lo represente en las acciones civiles o criminales pertinentes, o encargar a cualquier agencia la investigación o el trabajo que se requiera para el mejor desempeño de sus funciones.

El Tribunal Supremo ha sido enfático al establecer que el concepto fundamental de la institución del Ombudsman es que los ciudadanos tengan libre acceso a los servicios de un Procurador justo, íntegro e insobornable, legalmente facultado para emitir críticas públicas y, muy especialmente, para iniciar y efectuar acciones reparadoras que desagraven al ciudadano de manera rápida, efectiva y confiable.

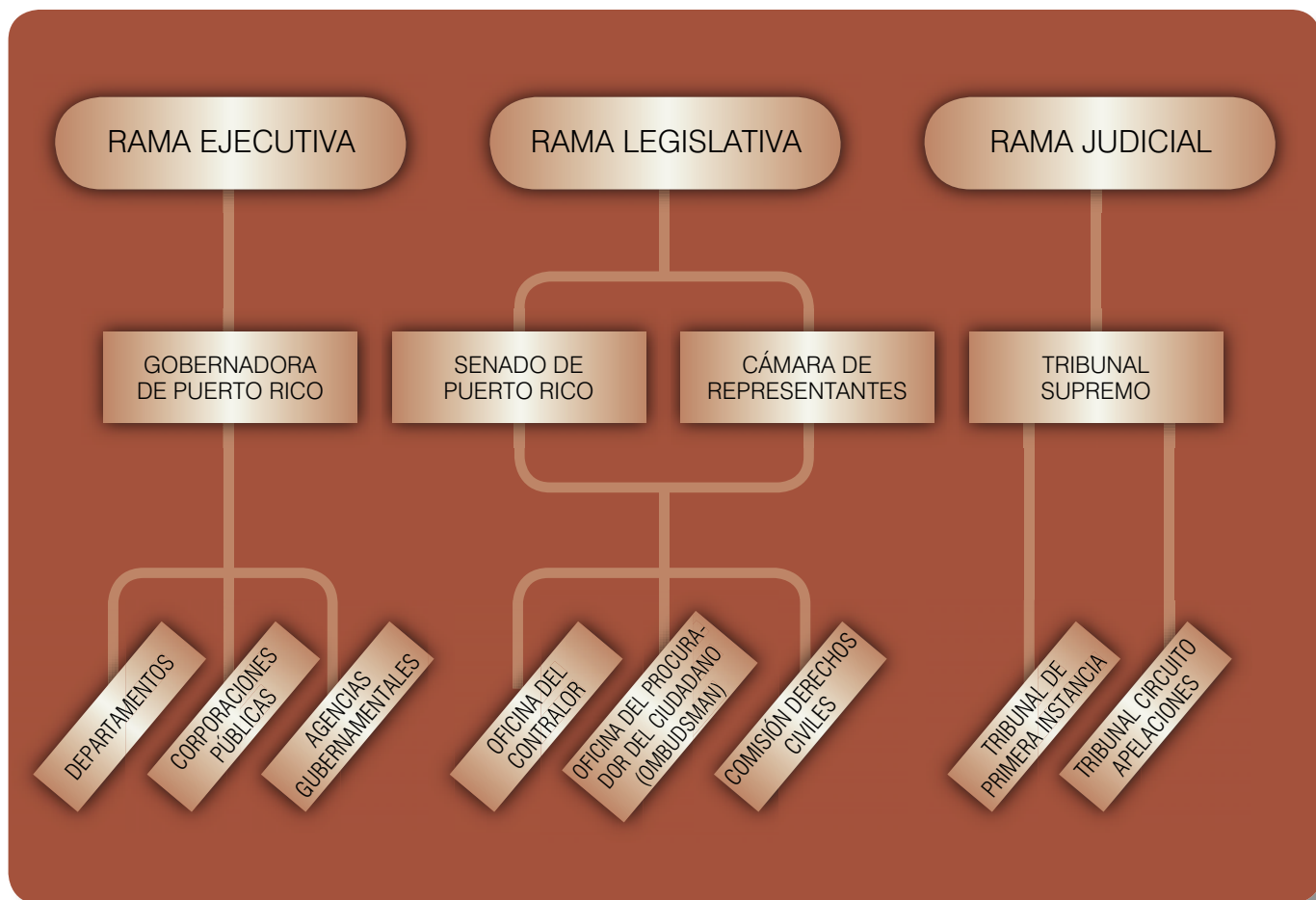
Jurisdicción

La jurisdicción de la Oficina del Ombudsman alcanza a todas las agencias gubernamentales, las cuales pueden ser intervenidas a los fines de revisar los procesos que éstas utilizan para la prestación de servicios a la ciudadanía. El desempeño de esta ingente labor incluye las siguientes responsabilidades:

1. Investigar los procedimientos internos que lleva a cabo cualquier agencia adscrita a la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, velando que dicho proceso se realice conforme a lo que dispone la ley y los reglamentos.
2. Investigar cualquier acto administrativo que aparente:
 - a) ser contrario a la ley o a los reglamentos;
 - b) ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio;
 - c) estar basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes;
 - d) no estar acompañado de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requieran;
 - e) ser ejecutado de forma ineficiente o errónea;

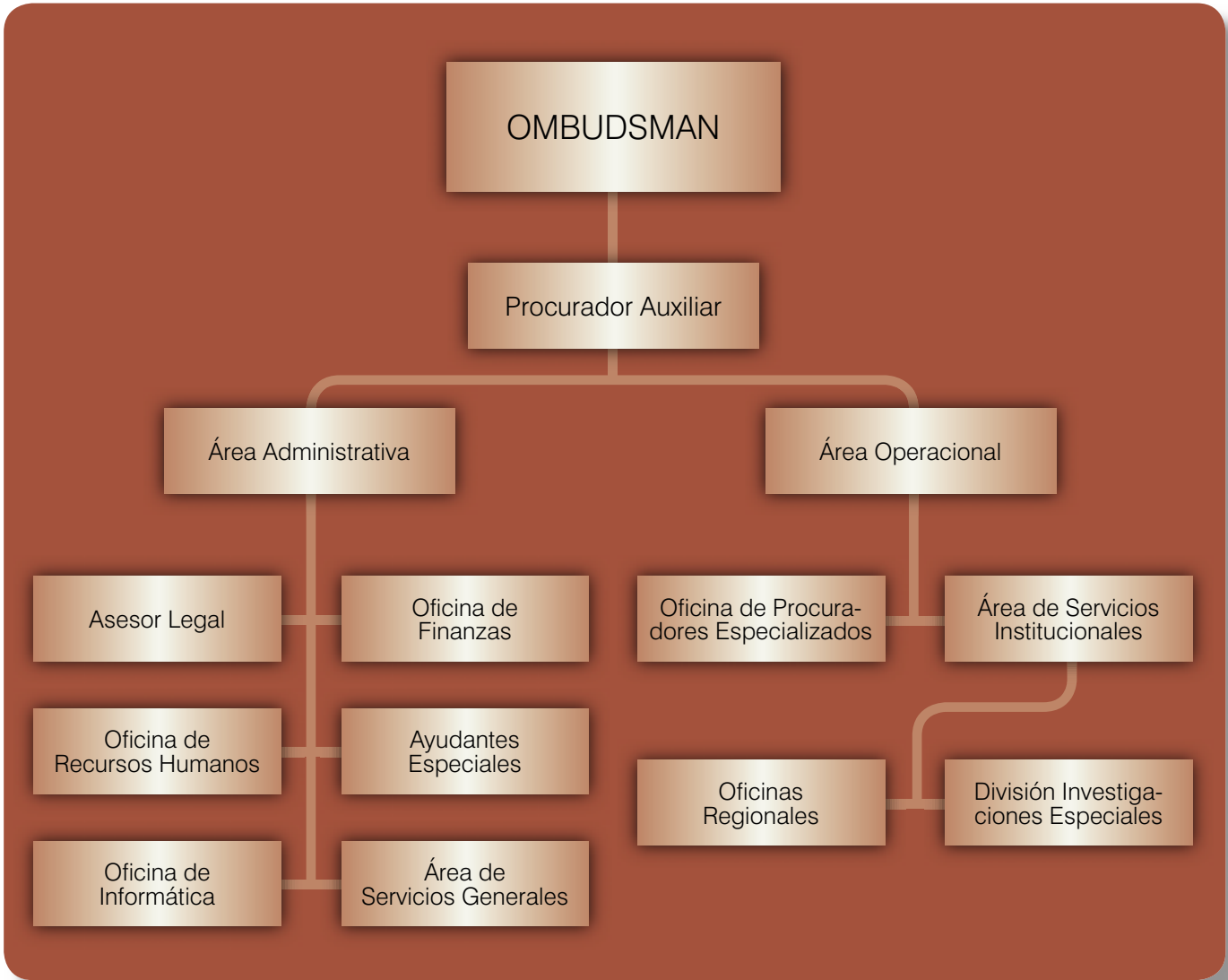
3. Evaluar si las recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su posible implantación.
4. Tomar juramentos y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia.
5. Requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función.
6. Requerir que las entidades gubernamentales le provean de recursos humanos, equipo, espacio de oficina, o de cualquier otra índole para realizar su labor.

ESTRUCTURA DEL ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO



**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO
DIAGRAMA DE LA ORGANIZACIÓN**

ADMINISTRACIÓN



Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 13

1. *Toda persona tiene derecho a circular libremente y a elegir su residencia en el territorio de un Estado.*
2. *Toda persona tiene derecho a salir de cualquier país, incluso el propio, y a regresar a su país.*

Datos sobresalientes

1. Como parte de la Creación de un Código de Derechos Humanos para el Manual de Codificación de Casos de Nuestra Oficina, desarrollamos un programa interno de recopilación de datos estadísticos en materia de derechos humanos. Es decir, que aquellos casos que antes eran codificados como una reclamación, orientación, coordinación, investigaciones especiales, casos especiales, se traducen al derecho que es violado por las agencias. De esta forma sabremos cuántos y cuáles derechos han violado las agencias a los ciudadanos.
2. El Procurador del Ciudadano firmó unos acuerdos con varios periódicos regionales del área este, para recibir a través de estos medios de comunicación reclamaciones de nuestros ciudadanos. Es decir que este un mecanismo más con el que cuentan nuestros ciudadanos para hacernos llegar su problema.
3. Otro logro significativo fue la auditoría anual que realiza la Oficina del Contralor de Puerto Rico a la Oficina del Procurador del Ciudadano por mandato de ley, en la cual no hubo señalamientos.
4. Con motivo de la Semana del Servidor Público se ofreció a los empleados de la Oficina un Seminario titulado: *“Motivando Nuestra Gente”*, a cargo del Conferenciante J.R. Román, los días 21 y 22 de agosto de 2003. Con el mismo se lograron fortalecer la unión y el compañerismo que distingue a nuestros empleados.
5. Se llevaron a cabo conferencias los días 3 y 5 de noviembre de 2003, como parte de la Campaña Benéfica de Empleados Públicos, que contó con la presencia de la Primera Dama, Sila Marie González, entre otros. Ella hizo unos reconocimientos e hizo entrega de unos certificados a los empleados participantes. Con estas actividades nuestra Oficina logró el Tercer lugar de más aportaciones entre Oficinas que cuentan con 51 a 100 empleados.
6. En la Semana de la Mujer, la Sra. Carmen L. Monroig, Directora Regional de Ponce y Miembro de la Red de Defensorías de la Mujer, organizó seminarios, los días 5 y 11 de marzo de 2004, que contaron con la participación de la Dra. Begoña Chavarri, Directora del Programa Madres, Niñas y Adolescentes, del Departamento de Salud, quien dictó conferencia sobre: *“Realidades de las Madres, Niños y Adolescentes”*. También contamos con la Dra. Mercedes Dumont, Psicóloga, y la Sra. Carmen Rivera, Trabajadora Social, ambas del Centro de Ayuda a Víctimas de Violación del Departamento de Salud, quienes hablaron sobre: *“Agresión Sexual, Procesos Legales y Manejo de Casos”*.
7. El día 4 de marzo de 2004, la Procuradora de Pequeños Negocios ofreció a los Directores Regionales e Investigadores un adiestramiento sobre la Ley de Flexibilidad y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, con el propósito de que que conozcan esta ley y puedan manejar los casos de los pequeños comerciantes que solicitan nuestros servicios.
8. Los días 9 y 10 de diciembre de 2003, ofrecimos a nuestros empleados el Taller *“Fortaleciendo el compromiso de Trabajo”*, a cargo del conferenciante J.R. Román. Esto con el propósito de concienciar a nuestros empleados sobre el compromiso de nuestra Oficina con los ciudadanos de Puerto Rico.
9. Con motivo de la Semana de Profesional Administrativo se organizaron dos adiestramientos los días 22 y 23 de abril titulados: *“Maximizando Word XP”*. El taller estuvo a cargo de la Compañía IXOYE Computer Training. Se ofreció dicho taller como educación continuada en beneficio de nuestros empleados.
10. La Semana del Abogado fue una muy particular este año. Nuestro Asesor Legal, el Licenciado Rolando Meléndez, así como nuestra abogada, la licenciada María E. Nery, recibieron un Certificado de Reconocimiento de parte de la Cónsul Honoraria de la Federación Rusa, Honorable Anastasia Pavlovna Kitsul, por su labor en la caso del niño ruso Nicolás Arnás. Para esto se organizó un desayuno en el Salón

de Conferencias de la Oficina del Ombudsman en Santurce en el cual participaron el Procurador del Ciudadano, Carlos López Nieves, la Procuradora Auxiliar Ivette López Hernández, así como Personal Ejecutivo del Área de Investigaciones.

Proyecciones

Nuestras Proyecciones siguen siendo las mismas de años anteriores, ya que ha sido imposible realizarlas por la falta de presupuesto.

1. Primeramente deseamos que restituyan a nuestro presupuesto ciento cincuenta y cinco mil dólares (\$155,000.00) que fueron recortados en el año 2001 a nuestra Oficina.
2. Presupuesto adicional para cubrir el aumento de renta de locales que comienza en el año fiscal 2005.
3. Reparación del techo de la Oficina Regional Metro Nordeste el cual tiene problemas de roedores que puede afectar la salud y que representa además una amenaza de muerte para los empleados que allí laboran.
4. Intentamos llegar a un mayor número de ciudadanos con la creación de Oficinas Regionales en los pueblos de Carolina, San Juan, Lares-Utuado y Naranjito-Barranquitas. Lo que tiene su base en datos que demuestran que las reclamaciones de los ciudadanos se concentran en los Municipios Sede de las Oficinas

Regionales actuales. Esto hace necesario la apertura de nuevas oficinas regionales que contribuyan a atender mejor a la ciudadanía de acuerdo a su ubicación geográfica y a sus posibilidades de traslado.

5. Reconocemos que la labor de nuestros empleados es excelente, pero no les podemos hacer justicia salarial con un sistema de pasos por mérito, debido a que contamos con un presupuesto muy limitado, que casi no alcanza para manejar una Oficina Central, seis Oficinas Regionales y una Oficina de Procuradores Especializados e Investigaciones Especiales. Por exigencias de la Oficina del Contralor se desarrolló el Primer Plan de Clasificación y Retribución de la Oficina del Procurador del Ciudadano, el cual ha sido implementado sólo en la parte de la Clasificación de puestos, ya que la Legislatura no nos ha otorgado el presupuesto para poner en vigor la otra parte del plan que tiene que ver con la retribución de los empleados.
6. Nuestra Proyección más importante es la creación de un sistema mecanizado de datos estadísticos que recoja al momento la data de todas nuestras Oficinas y que cuente además con un sistema de informes al momento que nos permitan realizar nuestro trabajo con mayor eficiencia y prontitud.

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 14

1. *En caso de persecución, toda persona tiene derecho a buscar asilo, y a disfrutar de él, en cualquier país.*
2. *Este derecho no podrá ser invocado contra una acción judicial realmente originada por delitos comunes o por actos opuestos a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.*

PRESENCIA INTERNACIONAL

Visita a Washington D.C.

La Presidencia de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), organizó un viaje a la ciudad de Washington con el objetivo de presentar la organización formalmente a la Corte Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) y al Banco Interamericano de Desarrollo (BID). El Ombudsman de Puerto Rico, Carlos J. López Nieves, formó parte de la delegación como Vicepresidente Primero de la FIO y expuso sus observaciones ante la Junta de Gobierno de la CIDH y ante el Presidente del BID. En ambos casos apoyó los planteamientos de la Presidencia para que se legitimara la presentación de casos por parte de los Ombudsman ante la CIDH y que se apoyaran económicamente las actividades de la FIO, tales como el informe regional de Derechos Humanos, por parte del BID. Luego de esta visita el BID ha comenzado a patrocinar proyectos de la FIO.

Elecciones Generales de Panamá

Fue invitado a participar, en carácter de Ombudsman de Puerto Rico y de Vicepresidente Primero de la FIO, a actuar como observador internacional de dichas elecciones generales. Con su participación la FIO proyectó su objetivo como organización regional, de velar por que el derecho de todo ciudadano a escoger libremente y democráticamente su gobierno se cumpla. Durante la jornada evaluó todo el proceso previo a la elección a través de reuniones y visitas al organismo electoral panameño. Además, visitó varios colegios durante el proceso constatando así la amplia representación de los partidos en dichos colegios como observadores y la forma libre y organizada en que los panameños tuvieron su oportunidad de ejercer su derecho al voto.

Informe Regional FIO

Por otra parte, el Ombudsman de Puerto Rico tomó parte con la Presidencia de la FIO en la discusión para seleccionar el tema “Derechos de la Mujer” para el Informe Regional que confeccionará la FIO para este año. En dicha discusión se tomó en consideración muy seriamente el trabajo realizado por nuestra Red de Mujeres en la FIO. Al igual que en el pasado año, se determinó hacer una relación del estado de derechos de la mujer en cada país miembro de la FIO. Para ello el Vicepresidente Primero, Carlos J. López Nieves, organizó un equipo de trabajo en Puerto Rico que desarrolló y sometió dicho informe a la FIO.

Instituto Interamericano de Ombudsman

El congreso del Instituto Interamericano del Ombudsman (IOI), se llevó a cabo en la ciudad de Québec, Canadá, y el Ombudsman de Puerto Rico participó en el mismo como miembro del Instituto y en su carácter de Vicepresidente Primero de la FIO. Todas sus presentaciones en el evento fueron en ambas funciones. Entre ellas se destacan las siguientes:

1. Aclarar que la FIO no ha recibido una solicitud del IIO para que entienda en el problema de falta de pago de cuotas al IIO por parte de los países latinoamericanos.
2. Exponer que el IIO tiene un serio problema de falta de equidad en el pago de las cuotas de sus miembros, de falta de desarrollo de programas de servicio a su matrícula y de reconocimiento formal de instituciones como la FIO en estructura operacional.
3. Lograr que el pleno del IIO aprobara moción al efecto de que dicho Instituto le comunique formalmente a los Gobiernos de Chile y República Dominicana su apoyo a la designación de un Ombudsman en dichos países.
4. Aclarar que Puerto Rico pertenece cultural y geográficamente a la región del Instituto de Latinoamérica y el Caribe. Por tal razón, solicitamos que el Instituto corrija el error de no haber incluido a Puerto Rico como uno de los miembros de Norteamérica.
5. Dejar claramente establecido que la IIO debe contar con la FIO para el desarrollo de actividades y la

comunicación con los países de nuestra región como lo hace en África, Norteamérica, Europa, Asia y Oceanía con organizaciones de Ombudsman de dichas zonas o regiones.

Enmiendas a los Estatutos

Los trabajos dirigidos a reformar los estatutos de la FIO son dirigidos por el Ombudsman de Puerto Rico.

El proceso consiste en estudiar las enmiendas radicadas anteriormente, conjuntamente con el Consejo Rector, para presentar recomendaciones a la asamblea.

Una vez culminada esta reforma la FIO contará con una nueva constitución que le permitirá ser más ágil en la defensa de los derechos humanos de la región.

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 15

- 1. Toda persona tiene derecho a una nacionalidad.*
- 2. A nadie se privará arbitrariamente de su nacionalidad ni del derecho a cambiar.*

MARCO GENERAL DE LOS DERECHOS HUMANOS



Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 16

- 1. Los hombres y las mujeres, a partir de la edad núbil, tienen derecho, sin restricción alguna por motivos de etnia, nacionalidad o religión, a casarse y fundar una familia; y disfrutarán de iguales derechos en cuanto al matrimonio, durante el matrimonio y en caso de disolución del matrimonio.*
- 2. Sólo mediante libre y pleno consentimiento de los futuros esposos podrá contraerse el matrimonio.*
- 3. La familia es el elemento natural y fundamental de la sociedad y tiene derecho a la protección de la sociedad y del Estado.*

MARCO GENERAL DE LOS DERECHOS HUMANOS

Protección de los derechos

La prestación de los servicios públicos constituye una de las actividades primordiales que el Estado realiza, a fin de brindar una asistencia efectiva a la población, expresada en la asignación de servicios que hagan posible gozar de una vida digna.

En nuestro caso, el Estado Libre Asociado de Puerto Rico ha delegado en la Oficina del Procurador del Ciudadano, el fiscalizar que la prestación de servicios públicos se realice garantizando la calidad del servicio y la igualdad en el acceso al mismo. Como organismo regulador, la Oficina del Procurador del Ciudadano asume también la labor de resolver las disputas y reclamos que presentan los usuarios de servicios públicos.

Esta Oficina también ayuda a orientar a los ciudadanos para presentar sus reclamos debidamente, así como canalizarlos y verificar que las agencias prestadoras del servicio cumplan debidamente con sus funciones, a fin de garantizar, en última instancia, el derecho a la vida digna de los ciudadanos, contenido en nuestra Carta de Derechos.

Con esto mente, se creó un Código de Derechos Humanos, enmendando el Manual de Codificación existente, a los fines de utilizar el lenguaje empleado por las instituciones de derechos humanos a nivel estatal e internacional.

Para dar una definición concreta de lo que son los derechos humanos, se puede afirmar que son derechos fundamentales que todo ser humano tiene por el hecho de ser persona. Tienen como punto de partida los principios de dignidad, libertad y de igualdad. Tienen, además, las características de ser innatos, intransmisibles, imprescindibles y únicos, entre otras.

Como lo define Pedro Nikken —Abogado Civil Internacional y quien fue Presidente de la Corte Interamericana de Derechos Humanos—: “La noción de los derechos humanos, se corresponde con la afirmación de la dignidad de la persona frente al Estado. El poder público debe ejercerse al servicio del ser humano; no puede ser empleado lícitamente para ofender atributos inherentes

a la persona y debe ser vehículo para que ella pueda vivir en sociedad en condiciones cónsonas con la misma dignidad que le es consustancial”.

Si los derechos humanos reconocidos por los ordenamientos internos de cada Estado no se encuentran garantizados, es decir, no existen los mecanismos para poder acudir en caso de alguna posible violación de los mismos, no nos sirven de mucho. La exigibilidad viene dada por el grado de justiciabilidad que los derechos humanos tienen.

De esta forma se elaboró un código que contiene ocho categorías y treinta figuras de derechos protegidos por el Ombudsman. El mismo permite la flexibilidad de agrupar en varios derechos las situaciones que presentan los ciudadanos, bajo el criterio y el análisis del investigador, quien catalogará el acto administrativo en el derecho que corresponda según el reclamo del ciudadano.

Derechos y categorías del Manual de Codificación

Derechos básicos

Dignidad: Representa el derecho a un nivel de vida adecuado del ciudadano y su familia, que incluye la salud, el bienestar, la alimentación, la vestimenta, la vivienda y asistencia médica; así

como también los servicios sociales necesarios. Tiene así mismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de medios de subsistencia por circunstancias independientes a su voluntad. Incluye, además, la maternidad y la infancia, que tienen derecho a cuidados y asistencia especial.

Igualdad: Establece que las personas son iguales ante la ley, la cual puede prever diferencias de trato entre las personas, siempre que puedan justificarse de forma objetiva y razonable. Una diferenciación no justificada es por sí misma vulneradora de la igualdad. Se prohíbe en todo caso las diferencias de trato realizadas en perjuicio de un determinado sexo u orientación sexual, raza, color, origen étnico o social, características genéticas, lengua, ideología, religión, pertenencia a una minoría social, lugar de nacimiento, discapacidad o edad.

Derechos individuales

Vida: El derecho a la vida es, entre los derechos fundamentales, el más importante, que genera una obligación de abstención, implica que nadie puede ser privado arbitrariamente de la vida, por lo que el Estado debe tomar medidas para proteger y preservar la vida de las personas evitando la ocurrencia de situaciones atentatorias. En relación a temas moralmente controversiales (aborto, eutanasia, auto disposición sobre la vida) se tiene en cuenta, ante todo, el principio del respeto a la libre decisión de las personas concernidas, derivado de su dignidad.

Integridad: El derecho a la integridad personal está consagrado en diversos pactos, declaraciones y convenciones de carácter internacional. La doctrina internacional ha señalado que la integridad física implica la conservación de los órganos y tejidos del cuerpo humano, así como

el estado de salud, la integridad psíquica, tiene relación con la preservación de las habilidades emocionales e intelectuales, y la integridad moral implica el derecho de cada ciudadano a desarrollar su vida de acuerdo a sus convicciones.

Honor: Incluye la exigencia de un trato considerado, resultando ilícitas las manifestaciones, públicas o privadas, que desmerezcan el respeto o la reputación social de las personas, de acuerdo con los usos sociales. Las críticas y descalificaciones sobre las personas, su entorno o sus actos sólo pueden tolerarse desde el respeto y el diálogo. Se prohíbe en todo caso el insulto innecesario, esto es, el proferido sin ninguna justificación, al margen de toda connotación crítica o explicativa.

Intimidad: Se prohíbe la divulgación o difusión de aquellos mensajes sobre las personas que éstas hayan decidido mantener reservados para sí o para un concreto y determinado círculo social. Se presume que la persona ha decidido mantener reservados los siguientes datos, ámbitos o situaciones:

- 1) Su propia ideología y religión.
- 2) Su propia imagen, a menos que se trate de una persona pública cuya imagen sea captada en lugares públicos o que la imagen de la persona en cuestión aparezca de forma accesoria al ser divulgada.
- 3) Sus comunicaciones interpersonales, papeles y efectos, las primeras incluyen, entre otras, las postales, telegráficas, telefónicas, el correo electrónico y todas aquellas que permitan cualquier forma de interactividad, no limitándose a la mera recepción de contenidos.
- 4) Su domicilio personal o familiar.
- 5) Sus datos personales objeto de tratamien-

to, esto es, recogidos, grabados, conservados, elaborados, modificados, bloqueados, cancelados o cedidos. En estos casos toda persona tiene los derechos de acceso, rectificación, cancelación y, en caso de daños o perjuicios, el derecho a una indemnización.

Desplazamiento: Toda persona elige libremente el lugar de su residencia habitual. Tiene derecho a circular libremente y a salir de, y regresar a, Puerto Rico. Los poderes públicos garantizan el mantenimiento de un transporte eficaz, especialmente en favor de las zonas con más dificultades de comunicación.

Pensamiento: Incluye la libertad de conciencia, pensamiento, ideología y religión. Este derecho no se limita al fuero interno de la persona sino que comprende también la posibilidad de comportarse de acuerdo con las propias convicciones.

Derechos de participación

Comunicación: Incluye la expresión y difusión de mensajes o contenidos de cualquier tipo mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción. Incluye la libertad de creación de medios de comunicación. Los poderes públicos garantizan el pluralismo de los medios de comunicación. Se prohíbe cualquier forma de censura previa.

Reunión: Incluye la celebración de reuniones y manifestaciones pacíficas, sin necesidad de autorización previa. Los poderes públicos disponen los medios adecuados para el libre desarrollo de las manifestaciones en lugares públicos.

Asociación: La libertad de asociación puede ser ejercida con fines ideológicos, religiosos, políticos, económicos, laborales, sociales, culturales, deportivos, o de cualquier otra índole, siempre y cuando sus fines sean de carácter lícito y no atenten contra los derechos de otras

personas o contra el interés general. La Administración no puede disolver o suspender una asociación. Los poderes públicos fomentan la creación de asociaciones de interés público.

Participación: Incluye la participación en las organizaciones de interés para los asuntos públicos, lo que implica, al menos, el derecho de sufragio, activo y pasivo, en la configuración de sus órganos directivos y el derecho a recibir información sobre todas las actividades de la organización. Las leyes y reglamentos y, en su caso, los estatutos de las correspondientes organizaciones, determinan las formas concretas de participación pública. En todo caso, esta participación puede ejercerse en los partidos políticos (democracia interna) y en todas las instituciones públicas de carácter representativo. Los poderes públicos garantizan la libre participación pública mediante medidas adecuadas, tales como el secreto del sufragio, la igualdad entre los candidatos, la transparencia y el suministro de la información necesaria para decidir de forma responsable.

Derechos económicos

Propiedad: Consiste en el derecho a gozar y disponer de los bienes obtenidos legítimamente. Los poderes públicos garantizan la seguridad de la propiedad privada. Nadie puede ser privado de sus bienes sino por causa justificada de utilidad pública o interés social y mediante una justa compensación, otorgada en un tiempo razonable. Debe respetarse el mínimo legal de propiedad y pertenencias no sujetas a embargo.

Empresa: Consiste en la creación, organización y mantenimiento de organizaciones encaminadas al logro de beneficios económicos. Los poderes públicos garantizan el cumplimiento de las obligaciones contractuales, la libre com-

petencia entre empresas y la flexibilidad administrativa y reglamentaria necesarias para el desarrollo de la actividad empresarial en general y para los pequeños negocios en particular. Los poderes públicos realizan una política de fomento de la actividad empresarial.

Derechos laborales

Trabajo: Nadie puede ser obligado a trabajar.

Cada persona escoge o acepta libremente su profesión. Los ciudadanos acceden libremente a la función pública, en condiciones equitativas y con respeto a los principios de publicidad, mérito y capacidad.

Los trabajadores tienen, al menos, los siguientes derechos:

- 1) Remuneración puntual, adecuada al trabajo realizado y suficiente para satisfacer las necesidades del trabajador y las de su familia. En caso de horas extraordinarias se devengan pagas complementarias. Las licencias por enfermedad, embarazo y maternidad son retribuidas.
- 2) Jornada laboral de duración razonable, que ordinariamente no exceda de ocho horas diarias, así como períodos de descanso diarios y semanales y vacaciones periódicas pagadas.
- 3) Formación profesional.
- 4) Promoción y ascenso profesional.
- 5) Estabilidad en el empleo, en sus facetas temporal, espacial y funcional. En caso de terminación del contrato, movilidad geográfica o movilidad funcional el empleador debe exponer una justificación adecuada y realizar un preaviso en un plazo razonable. Si la medida se demostrara injustificada, el trabajador tiene derecho a una indemnización y, en su caso, a la recolocación o readmisión.

6) Seguridad e higiene en el trabajo. Los poderes públicos previenen frente a los accidentes laborales. En caso de que se produzcan, el trabajador tiene derecho a protección y, en su caso, a recibir una indemnización.

7) Información y consulta de la empresa en las materias que le afecten y participación en la determinación y mejora de las condiciones de trabajo y del entorno laboral.

8) En general, condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo. Los poderes públicos previenen y sancionan especialmente el acoso moral en el trabajo.

Los poderes públicos garantizan de forma activa los derechos mencionados y realizan una política de fomento del empleo, lo que incluye el derecho de toda persona a acceder a un servicio gratuito de colocación. En caso de falta de toda cobertura los poderes públicos garantizan un salario mínimo a todos los ciudadanos.

Sindicación: Comprende la creación de sindicatos, la organización, la autorregulación (estatutos) y la actividad de los mismos, tanto a nivel nacional como internacional. La Administración no puede disolver o suspender un sindicato. Los trabajadores tienen el derecho de afiliarse a un sindicato, así como a la información y al sufragio dentro de él. Los sindicatos y, en general, los representantes de los trabajadores, tienen derecho a la negociación colectiva y al cumplimiento efectivo de los convenios colectivos. Los poderes públicos favorecen la actividad sindical y la concertación paritaria entre trabajadores y empresarios. Los trabajadores pueden adoptar medidas de conflicto colectivo, incluida la huelga. El derecho de huelga incluye las actuaciones dirigidas a informar y hacer publicidad de la misma (piquetes). Los poderes públicos garantizan especialmente la

seguridad de las personas y el derecho de los trabajadores que lo deseen a no sumarse a la huelga. En general, cuidan por la pronta solución de los conflictos colectivos, imponiendo en su caso medidas de arbitraje. Los servicios mínimos que en su caso se impongan no pueden resultar abusivos.

Derechos sociales

Educación: Los poderes públicos garantizan la gratuidad de la educación obligatoria y el acceso a todos los niveles educativos, mediante las prestaciones y subvenciones adecuadas. Toda la educación se orienta al pleno desarrollo de la personalidad y al respeto de los valores y principios constitucionales. Incluye la educación física, sexual, y las actividades extraescolares.

Los estudiantes tienen, al menos, los siguientes derechos:

- 1) A recibir una educación integral y de calidad.
- 2) A servicios educativos accesibles, situados a una razonable proximidad geográfica a su lugar de residencia. Los poderes públicos facilitan, en caso necesario, el transporte escolar.
- 3) A que se tengan en cuenta sus circunstancias personales y a que los programas de estudio se ajusten a sus necesidades y experiencias. Los poderes públicos implantan programas especiales para estudiantes con dificultades y para estudiantes de alto rendimiento académico o con habilidades especiales.
- 4) A recibir el material escolar necesario.
- 5) A que su dedicación y esfuerzo sean valorados y reconocidos con objetividad y a la promoción académica. Los poderes públicos facilitan la homologación de los títulos académicos.
- 6) A recibir información y orientación educa-

tiva, profesional y vocacional.

- 7) A la asociación y participación en el ámbito educativo. Los poderes públicos fomentan la creación de asociaciones de estudiantes y favorecen sus actividades.

La libertad de enseñanza y de cátedra incluyen el derecho a crear centros docentes y a organizarlos libremente y la libertad de comunicación de los profesores.

Todos los centros de enseñanza tienen derecho a un nivel mínimo de autonomía. Se garantiza la participación en ellos de padres, profesores y estudiantes. Los poderes públicos garantizan la presencia de un ambiente sano en la escuela. Previenen y sancionan especialmente la violencia en los centros educativos.

Cultura: Los poderes públicos garantizan el disfrute de los bienes culturales, mediante las prestaciones y subvenciones adecuadas. Esta garantía incluye, al menos, una adecuada red de bibliotecas y de acontecimientos culturales de libre acceso. Los poderes públicos promueven la cultura, la ciencia y la investigación científica y técnica, tanto en el momento de la creación como en su difusión, y conservan adecuadamente el patrimonio histórico, cultural y científico. Los poderes públicos garantizan la diversidad cultural.

Salud: Comprende la prevención de enfermedades de cualquier tipo y la asistencia sanitaria integral en situaciones de dolencia y enfermedad, lo que incluye los cuidados paliativos, la rehabilitación y la salud mental. Los poderes públicos adoptan planes especiales a favor de los grupos de más alto riesgo o vulnerabilidad y cuidan especialmente de aliviar las cargas familiares derivadas de las enfermedades crónicas y degenerativas. Los poderes públicos garantizan la universalización de todas las prestaciones

sanitarias.

Los pacientes tienen, al menos, los siguientes derechos:

- 1) A la información sobre los servicios sanitarios, el personal y los recursos técnicos disponibles.
- 2) A servicios sanitarios accesibles, disponibles sin demoras injustificadas y situados a una razonable proximidad geográfica a su lugar de residencia.
- 3) A la asignación de un médico y, en su caso, a la elección entre los facultativos disponibles.
- 4) A una atención continuada de calidad, personalizada y especializada.
- 5) A los servicios y facilidades de emergencia.
- 6) A la información completa y continuada sobre su diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento y, en su caso, a una segunda opinión clínica.
- 7) A participar en la toma de decisiones sobre su tratamiento, a la libre elección, en su caso, entre las opciones posibles y al consentimiento informado.
- 8) A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar y restablecer su salud.
- 9) A la obtención de certificaciones acreditativas de su estado de salud, de todo su proceso y en especial al Informe de Alta.
- 10) A un trato igual, considerado y respetuoso por parte de los profesionales de la salud.
- 11) A la presentación de reclamaciones por la gestión deficiente de los servicios sanitarios y a obtener una adecuada indemnización por los daños y perjuicios causados.

Los poderes públicos fomentan la libre consulta sanitaria, la educación sanitaria, la educación física y el deporte.

Vivienda: Comprende el acceso de toda persona a una vivienda digna y adecuada, lo que incluye unas condiciones aceptables de salubridad y bienestar. Los poderes públicos garantizan la infraestructura adecuada de las viviendas, lo que incluye, al menos, el suministro regular de agua potable y de energía eléctrica, así como un sistema de evacuación de residuos. Se garantiza la calidad del entorno de la vivienda en los núcleos urbanos, lo que incluye espacios libres y zonas verdes suficientes, el asfaltado y alumbrado de las calles y el mantenimiento de la salubridad necesaria. En caso de catástrofe los poderes públicos realojan a los damnificados en viviendas provisionales y ayudan a la rehabilitación de las dañadas o, en su caso, a la construcción de nuevas viviendas. Los poderes públicos mantienen una política del suelo adecuada para la efectividad del derecho de acceso a la vivienda, impidiendo la especulación. Adoptan una política de subvenciones al arrendamiento y a la compra de viviendas y proyectan, en su caso, la construcción de viviendas sociales y de viviendas públicas compartidas.

Medio ambiente: Comprende el derecho a gozar de un ambiente adecuado al desarrollo de la persona, lo que incluye, al menos, la evitación de las alteraciones al ecosistema o de los daños a la naturaleza que, a medio y largo plazo, puedan producir daños a la salud de las personas. Se garantiza la conservación de los espacios naturales y de las especies protegidas. Los poderes públicos llevan a cabo una política fundamentalmente preventiva, destinada a evitar la producción de daños al ecosistema, la naturaleza, los espacios naturales y las especies protegidas. En concreto, fijan estándares de calidad ambiental, especialmente en las industrias peligrosas, y exigen la evaluación del im-

pacto, previamente a la realización de aquellas obras y actividades que puedan causar daños. Mantienen inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento de la normativa correspondiente e imponen las sanciones necesarias, sin esperar a que el daño se produzca. En general, los poderes públicos mejoran la calidad del medio ambiente. En caso de producción de daños procuran un retorno a la situación anterior, siempre que ello sea posible. Los poderes públicos defienden frente al ruido (contaminación acústica).

Familia: Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia. Incluye el derecho a contraer matrimonio, a fundar una familia y, en su caso, a disolverla mediante procedimientos ágiles y sencillos. Incluye el derecho de toda persona a conocer su origen biológico y a la procreación. Los poderes públicos disponen las medidas adecuadas para garantizar estos derechos. En concreto, favorecen las técnicas de investigación de la paternidad y de reproducción asistida. Los poderes públicos garantizan el deber de asistencia de los padres a sus hijos, con independencia de su filiación, al menos durante la minoría de edad, así como el deber de asistencia de los hijos a sus padres, en caso de necesidad. Garantizan también el cumplimiento de los deberes de los cónyuges, tanto a lo largo del matrimonio como en caso de disolución. Los poderes públicos prestan asistencia directa a la familia mediante ayudas o desgravaciones fiscales adecuadas, especialmente a favor de las familias numerosas y en circunstancias especiales, como los períodos anterior y posterior al parto y la viudedad. Los poderes públicos previenen y sancionan la violencia doméstica. En especial, cuidarán de la protección integral de las mujeres agredidas.

Los poderes públicos favorecen la reagrupación familiar, especialmente mediante estímulos a la movilidad en el empleo. Las relaciones análogas a las matrimoniales (parejas de hecho) tienen los derechos familiares que sean compatibles con su naturaleza.

Consumo: En general, comprende la protección de los intereses derivados de la condición de consumidor o usuario de bienes y servicios. Los poderes públicos cuidan de la calidad, seguridad e idoneidad de los bienes y servicios puestos a disposición del público. A tal fin crean cuantos registros, fianzas o licencias y realizan cuantas inspecciones, investigaciones, pruebas y análisis resulten oportunos. Los poderes públicos controlan la fijación de los precios, especialmente para proteger a los consumidores y usuarios de alzas injustificadas. Fomentan la educación y la información en materia de consumo. Protegen frente a la publicidad engañosa, desleal y subliminal y frente a las cláusulas abusivas de los contratos. Ayudan a la constitución y funcionamiento de las asociaciones de representación y defensa de los consumidores y usuarios. Su opinión es tenida en cuenta en la elaboración de las disposiciones que afecten a sus representados. Los poderes públicos garantizan la eficacia del sistema de resolución de quejas y sancionan adecuadamente las infracciones de la normativa sobre consumo. Prestan protección jurídica, administrativa y técnica, a los consumidores y usuarios en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión. Los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la normativa de consumo dan lugar a una indemnización equitativa.

Derechos colectivos

Menores: Los poderes públicos tienen en cuenta la opinión de los menores en los asuntos que

les afectan, en función de su madurez. Los poderes públicos garantizan la protección integral de los menores, especialmente en los casos de riesgo, adopción, acogimiento, desamparo y crisis matrimonial. Se garantiza en todo caso el contacto periódico del menor con ambos padres, salvo que ello resulte contrario a sus intereses. Cuidan especialmente de las condiciones de vida en las instituciones, públicas y privadas, destinadas al cuidado de los menores. Los menores tienen derecho a unas condiciones de trabajo acordes con su naturaleza y, en concreto, a una edad mínima de admisión al trabajo, a limitaciones específicas de la jornada laboral y a las demás especialidades laborales legalmente previstas. Protegen a los menores frente a los contenidos publicitarios y audiovisuales perjudiciales. En general, garantizan el respeto a los menores por parte de los medios de comunicación. El Derecho penal de menores y su aplicación está orientado por el principio de protección integral de los menores. Disponen para ellos de centros especiales de internamiento, divididos en módulos adecuados a su edad, madurez, necesidades y habilidades. La actividad de estos centros toma como referencia la vida en libertad, reduciendo al máximo los efectos negativos que el internamiento pueda representar para el menor, favoreciendo los vínculos sociales, el contacto con los familiares y allegados y la colaboración de las entidades públicas y privadas más próximas en el proceso de integración social.

Tercera edad: Los poderes públicos garantizan la suficiencia económica y el bienestar de las personas mayores, procurándoles la posibilidad de una vida independiente, siempre que lo deseen. Mantienen un sistema de servicios sociales destinados a las personas mayores, lo que

incluye, al menos, ayudas y subvenciones específicas en los sectores de la participación pública, la salud, la vivienda, la cultura y el ocio. Informan adecuadamente sobre tales servicios y vigilan especialmente las condiciones de vida en las instituciones, públicas y privadas, destinadas al cuidado de las personas mayores.

Discapacitados: Los poderes públicos ayudan al tratamiento sanitario, integral y especializado, y a la inserción sociolaboral de las personas con minusvalías físicas, sensoriales o psíquicas, procurándoles la posibilidad de una vida independiente, siempre que lo deseen, y facilitándoles el ejercicio de sus derechos. Promueven especialmente la educación y la formación profesional especializadas, fomentan la contratación en el sector y cuidan por las condiciones de trabajo de este colectivo.

Reclusos: La privación de libertad se orienta a la reinserción social del recluso, principio que orienta la organización y actividad de los centros penitenciarios, así como el seguimiento posterior, en su caso, de quienes ya cumplieron condena. Los reclusos tienen los mismos derechos que el resto de los ciudadanos, salvo los expresamente limitados por la condena o por la ley. Los poderes públicos facilitan su ejercicio.

Los reclusos tienen, al menos, los siguientes derechos específicos:

- 1) A disponer de celdas individuales, con un tamaño adecuado y condiciones suficientes de seguridad e higiene, lo que comprende la ventilación, iluminación, agua y calefacción necesarias.
- 2) A las comunicaciones y relaciones privadas con el exterior, lo que incluye la existencia de locutorios individuales y de salas de relaciones familiares.

- 3) Al trabajo retribuido, de conformidad con sus circunstancias personales y con el régimen de vida en prisión.
- 4) A la educación, a la cultura y a la protección de la salud, de conformidad con sus especiales condiciones. Los centros penitenciarios disponen de biblioteca, instalaciones deportivas y enfermería y fomentan la participación en las actividades orientadas a la reinserción social de los reclusos.
- 5) Al tratamiento individualizado, tanto en la vida en el centro penitenciario como, en su caso, en el régimen progresivo de adaptación a la libertad. En los centros penitenciarios se encuentran separados los hombres y las mujeres, los jóvenes y los adultos y los preventivos y los condenados. El régimen de los presos preventivos está orientado por el principio de presunción de inocencia.
- 6) A ser llamados por su nombre y a disponer de pertenencias personales.
- 7) En general, a un trato igual, considerado y respetuoso por parte de los funcionarios.

Los poderes públicos previenen y sancionan especialmente la violencia en los centros penitenciarios. Procuran el retorno de los reclusos portorriqueños, con el fin de que puedan cumplir sus condenas en su propio país.

Derechos de los administrados

Transparencia: Los ciudadanos tienen libre acceso a los archivos, registros y documentos administrativos, con las excepciones previstas en la ley. Los poderes públicos informan de forma permanente y actualizada de sus servicios y prestaciones. Los ciudadanos pueden dirigir peticiones a la Administración. Su contestación es obligatoria. Los poderes públicos vigilan y sancionan todas las formas de corrupción administrativa.

Procedimiento: En todo procedimiento administrativo el ciudadano tiene, al menos, los siguientes derechos:

- 1) A conocer el estado de los expedientes en los que tenga la condición de interesado y, en especial, los cargos, reclamos o querellas formulados en su contra y el nombre de los funcionarios responsables del expediente.
- 2) A ser oído en los asuntos que le afecten y a presentar evidencia. Se garantiza la presencia de los colectivos portadores de intereses colectivos o difusos, especialmente en los sectores urbanístico y ambiental.
- 3) A obtener información sobre la normativa aplicable.
- 4) A ser tratado con respeto y consideración por las autoridades y funcionarios.

La Administración no puede prohibir ni castigar acción u omisión alguna que no esté previamente determinada y castigada, con claridad y precisión, en normas generales aprobadas por el Parlamento. En el procedimiento administrativo sancionador se respetan especialmente la presunción de inocencia y el derecho a presentar alegaciones en la propia defensa.

Eficacia: Incluye el derecho a una resolución administrativa imparcial, fundada en el expediente, motivada y dictada en un plazo razonable. Asimismo, su ejecución tiene lugar en un plazo razonable. La Administración está obligada al cumplimiento rápido y eficaz de las resoluciones judiciales. Los daños y perjuicios derivados de una actuación administrativa irregular dan lugar a una indemnización equitativa.

Trámite de casos

El trámite de los casos que atiende la Oficina del Procurador del Ciudadano es uno rápido, libre de costo y confiable que garantiza al ciudadano un servicio de excelencia conforme a la Ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada y los Reglamentos Internos 1, 2 y 3 sobre los procedimientos y trámites de las Reclamaciones, Investigaciones Especiales y PARE.

Todo caso o situación que presenta un ciudadano, agencia o entidad privada en nuestras Oficinas será atendido y analizados por un Investigador. Éste determinará, conforme al Trámite de Casos, si procede radicar un Requerimiento de Información como Reclamación, referir una Orientación o tramitar una Coordinación.

El método de radicación es la forma en que se ha recibido un caso. Éstas pueden ser mediante carta, fax, en persona, por tarjeta predirigida y prepagada, vía e-mail o a través de terceras personas.

Una reclamación es cualquier reclamo o queja formalizada por una persona contra una agencia gubernamental por un acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o reglamentos, irrazonable, injusto, arbi-

trario, ofensivo o discriminatorio. Es decir, se refiere al acto administrativo reclamado por un ciudadano. Dichos actos son analizados detalladamente por un Investigador, asegurando que el proceso solicitado se realice conforme a lo que dispone la ley y los reglamentos.

Cuando el reclamante no ha comenzado o completado su trámite de solicitud de servicio, reclamación o investigación, se cataloga como orientación y no como reclamación, ya que el ciudadano debe agotar los remedios administrativos dentro de la agencia. Aplica también cuando existe otra agencia que esté investigando. Estos casos aplican a las agencias con alcance jurisdiccional que se encuentran dentro de la Rama Ejecutiva del Estado Libre Asociado.

Si el caso está fuera de nuestro alcance jurisdiccional, se gestiona para beneficio de nuestros ciudadanos una coordinación, trabajando mediante carta de referido la situación presentada por el ciudadano.

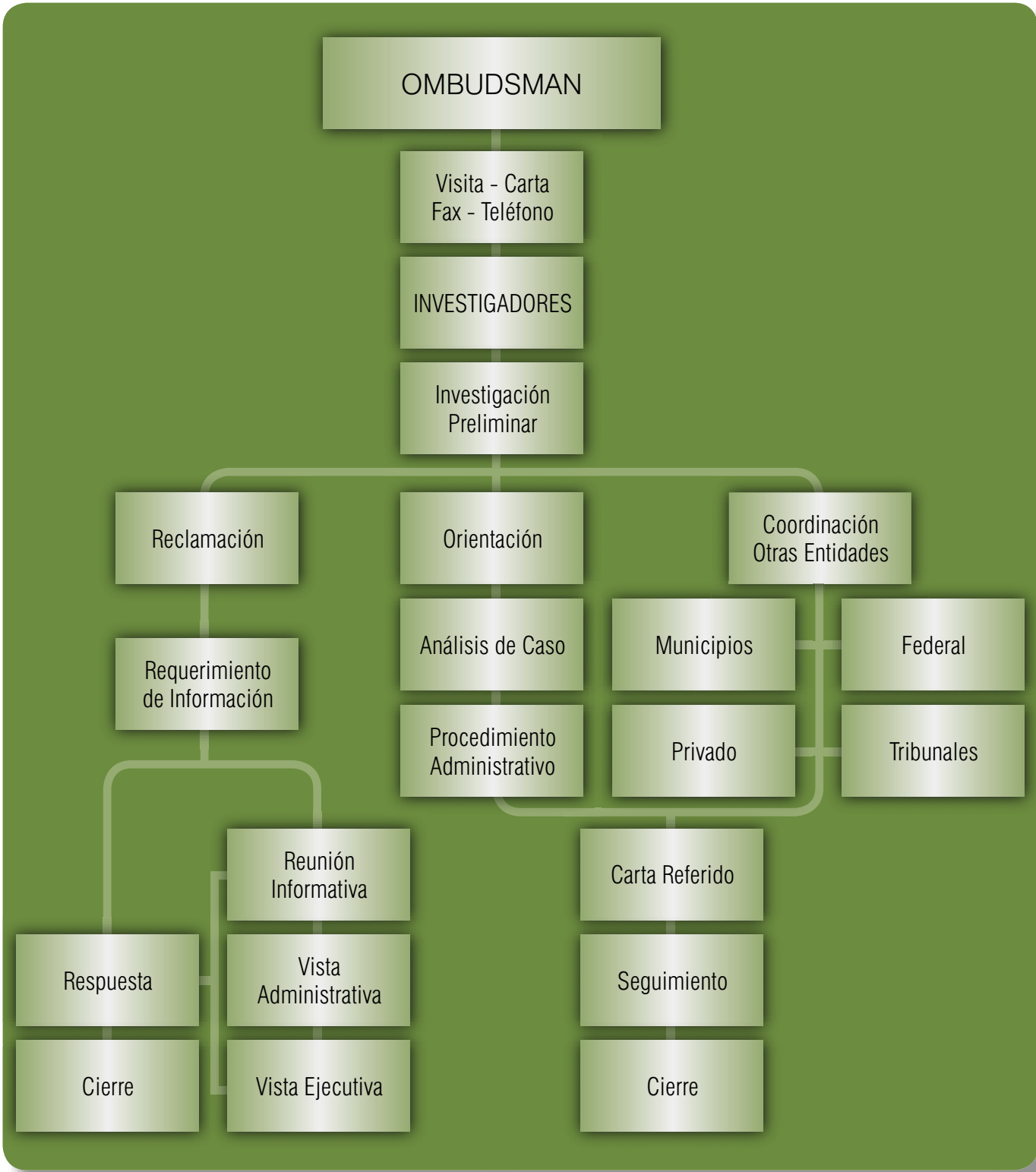
El esquema de Trámite de Casos de la Oficina del Procurador del Ciudadano ofrece una guía al Investigador y al ciudadano sobre cómo se trabajan las situaciones presentadas por los ciudadanos, siempre garantizando un trámite oficial y confiable.

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 17

1. *Toda persona tiene derecho a la propiedad, individual y colectivamente.*
2. *Nadie será privado arbitrariamente de su propiedad.*

ESQUEMA DE TRÁMITE DE CASOS



Actuación de las agencias supervisadas

OFICINAS REGIONALES

A través de los años nuestro sistema de derecho ha ido otorgando mayor énfasis a los derechos tanto constitucionales como civiles de los ciudadanos de nuestro país. Si nos percatamos de los avances que ha habido, pudiéramos observar, por ejemplo, cómo el ámbito que cubre los derechos de la mujer ha tenido un alto nivel de desarrollo. Pero aún falta mucho por hacer. Tenemos leyes que no se cumplen, leyes que son utilizadas de forma inadecuada y que, por ende, no producen el resultado esperado. El camino es arduo, pero ante tales circunstancias necesitamos crear conciencia de la necesidad de un compromiso mayor de parte de nuestro sistema para lograr que el mayor número de ciudadanos reciba el mejor servicio posible en todas las áreas.

A tales fines, la Oficina del Procurador del Ciudadano ha sido proactiva en atender los derechos de los ciudadanos, tomando como base la carta de derechos civiles y la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Hay hombres y mujeres de nuestro país que se encuentran indefensos ante los embates burocráticos en los procesos administrativos de nuestro sistema. No podemos circunscribir los derechos de los ciudadanos únicamente a la reparación de un tubo, al destape de un alcantarillado desbordado o al mero hecho de reparar un foco fundido. Esto va más allá, es el derecho de un ser humano a proteger su salud, su vida, su familia, su trabajo, en fin, que se le provea la dignidad e igualdad ante cada evento. Es poder contar con funcionarios públicos sensibles al dolor humano, comprometidos con la calidad de vida de un pueblo, capaces de comprender que la esencia de una

sana administración está basada en la calidad de servicio que brinden sus funcionarios. Los derechos de nuestra gente son inalienables, no son negociables y merecen lo mejor.

Nuestra Oficina, consciente de rescatar nuestros valores como pueblo, se ha enfocado en la protección de los derechos de los ciudadanos, no sólo en el ámbito legal, sino también en el humano, que después de todo es en realidad con el que trabajamos día a día, minuto a minuto. Nuestro compromiso va más allá de lo teórico, nuestro compromiso es entrega, servicio, es lograr concienciar a los funcionarios de todas las agencias que la calidad de vida de un ser humano no puede ser afectada por un simple descuido, por una dilación burocrática o por un servicio ineficiente.

Estamos comprometidos, y a través de nuestros servicios en nuestras Oficinas hemos logrado mayor alcance para el pueblo y un servicio de excelencia de parte de los funcionarios de las agencias de nuestro país, los cuales han sido impactados considerablemente. El camino es largo, pero la voluntad de los servidores públicos de nuestra Oficina es inmensa y día a día llevarán el mensaje de la necesidad de una mejor calidad de vida basada en los derechos que cobijan nuestro pueblo y como resultado la creación de un Puerto Rico mejor.

Gisela D. Ortiz Colón, J.D.

Investigadora de Reclamaciones

Oficina Regional Metro Nordeste

La Oficina del Procurador del Ciudadano en sus seis Oficinas Regionales ubicadas en los pueblos de Arecibo, Bayamón, Caguas, Humacao, Mayagüez y Ponce atendieron 24,460 casos, de los cuales 8,893 fueron reclamacio-

nes radicadas en contra de las agencias, 10,084 orientaciones a los ciudadanos y 5,483 coordinaciones de nuestras Oficinas con agencias fuera de nuestra jurisdicción.

Casos recibidos			
Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos 2003-2004
8,893	10,084	5,483	24,460
Total de casos atendidos			
Reclamaciones Activas Años Anteriores	Casos Recibidos Año Fiscal 2003-2004	Total de Casos Atendidos Año Fiscal 2003-2004	
2,183	24,460	26,643	
Oficinas Regionales			
Total de Reclamaciones Cerradas		Impacto Económico	
9,052		\$13,708,711.81	

Dentro de las reclamaciones atendidas por las Oficinas Regionales (8,893) los derechos sociales representaron una mayor violación por parte de las agencias del gobierno con 3,560 reclamaciones, seguido del derecho administrativo con 2,633 y el derecho laboral con 1,846; los derechos económicos representaron 680 reclamaciones y el derecho colectivo 113. Dentro de los derechos individuales, se recibieron 29 reclamaciones, de los derechos básicos 28 y de los derechos de participación 4.

En cuanto a las Orientaciones que atendieron estas Oficinas Regionales, que ascienden a 10,084, los derechos de los administrados fueron los más vulnerados por parte de las agencias con 4,582. A estos le siguen los derechos sociales con 3,681 orientaciones, los derechos labo-

rales con 966, los derechos económicos con 534. Luego siguen los derechos colectivos con 254, los individuales con 31, los básicos con 19 y por último los derechos de participación con 17.

Dentro de las Coordinaciones que hicieran las regionales con entidades fuera de la jurisdicción de la Oficina del Procurador del Ciudadano encontramos que los derechos de los administrados volvieron a ser los que más fueron violentados a los ciudadanos. De los mismos, se realizaron 2,326 coordinaciones, seguido de los derechos sociales con 1,803, los económicos con 815, laborales con 289, colectivos con 178, individuales con 31, básicos con 30 y los de participación con 11.

Tabla de casos por Derecho y Figura

Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos				
Dignidad	0	4	2	6
Igualdad	28	15	28	71
Total	28	19	30	77
Individuales				
Vida	14	13	10	37
Integridad	2	7	6	15
Honor	0	6	5	11
Intimidad	11	0	9	20
Desplazamiento	2	3	0	5
Pensamiento	0	2	1	3
Total	29	31	31	91
Participación				
Comunicación	0	4	10	14
Reunión	0	0	0	0
Asociación	0	11	0	11
Participación	4	2	1	7
Total	4	17	11	32
Económicos				
Propiedad	558	479	787	1824
Empresa	122	55	28	205
Total	680	534	815	2029
Laborales				
Trabajo	1840	962	283	3085
Sindicación	6	4	6	16
Total	1846	966	289	3101
Sociales				
Educación	31	62	17	110
Cultura	1	2	7	10
Salud	135	182	100	417
Vivienda	1500	788	459	2747
Medio ambiente	243	212	84	539
Familia	122	161	46	329
Consumo	1528	2274	1090	4892
Total	3560	3681	1803	9044
Colectivos				
Menores	60	73	16	139
Tercera Edad	27	90	127	244
Discapacitados	21	59	28	108
Reclusos	5	32	7	44
Total	113	254	178	545
Administrados				
Transparencia	142	143	352	637
Procedimiento	1079	3447	1419	5945
Eficacia	1412	992	555	2959
Total	2633	4582	2326	9541
Total casos recibidos	8893	10084	5483	24460

Agencias con mayor número de reclamaciones

Derechos	AAA	AEE	FSE	DE	PPR
Básicos					
Dignidad	0	0	0	0	0
Igualdad	0	1	0	0	1
Total	0	1	0	0	1
Individuales					
Vida	2	10	1	0	0
Integridad	0	0	1	0	0
Honor	0	0	0	0	0
Intimidad	8	2	0	0	0
Desplazamiento	0	0	0	0	0
Pensamiento	0	0	0	0	0
Total	10	12	2	0	0
Participación					
Comunicación	0	0	0	0	0
Reunión	0	0	0	0	0
Asociación	0	0	0	0	0
Participación	0	0	0	1	0
Total	0	0	0	1	0
Económicos					
Propiedad	11	23	110	43	17
Empresa	0	2	3	14	3
Total	11	25	113	57	20
Laborales					
Trabajo	10	36	276	587	256
Sindicación	0	0	6	0	0
Total	10	36	282	587	256
Sociales					
Educación	0	0	0	29	0
Cultura	0	0	0	0	0
Salud	36	3	33	1	0
Vivienda	849	486	0	2	1
Medio Ambiente	146	16	0	0	1
Familia	2	2	0	0	1
Consumo	988	359	3	2	120
Total	2021	866	36	34	123
Colectivos					
Menores	0	0	0	1	4
Tercera Edad	1	1	6	0	0
Discapacitados	0	0	2	3	1
Reclusos	0	0	0	0	0
Total	1	1	8	4	5
Administrados					
Transparencia	15	5	10	14	5
Procedimiento	22	33	135	36	189
Eficacia	76	82	383	32	113
Total	113	120	528	82	307
Total reclamaciones	2,166	1,061	969	765	712

Las cinco agencias con mayor número de reclamaciones dentro de los casos atendidos en las Oficinas Regionales son las siguientes: la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados encabeza la lista con 2,166 reclamaciones, de las cuales los derechos que más violó esta agencia entre otros, fueron el derecho social de consumo con 988 reclamaciones de esta índole, seguido del derecho social de vivienda con 849 reclamaciones, el derecho social del medio ambiente con 146 y el derecho de los administrados de eficacia con 76.

Le sigue la Autoridad de Energía Eléctrica con 1,061 reclamaciones de las cuales los derechos que más se le violaron a los ciudadanos fueron los siguientes: el derecho social de vivienda con 486 reclamaciones, el derecho social de consumo con 359, el derecho de los administrados de eficacia con 82 y el derecho laboral de trabajo con 36 reclamaciones.

La Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE) está en tercer lugar con 969 reclamaciones en su contra, violando así los siguientes derechos entre otros:

el derecho de los administrados de eficacia con 383 reclamaciones, el derecho laboral de trabajo con 276, el derecho de los administrados de procedimiento con 135 y el derecho económico de propiedad con 110.

Le sigue a la CFSE, el Departamento de Educación con 765 reclamaciones radicadas que representaron una violación de los siguientes derechos, entre otros. El derecho que más violó esta agencia fue el derecho laboral de trabajo con 587 reclamaciones, el derecho económico de propiedad con 43, el derecho de los administrados de procedimiento con 36 y el derecho de los administrados de eficacia con 32.

La quinta agencia con mayor número de reclamaciones es la Policía de Puerto Rico de la cual se atendieron 712 reclamaciones en las Oficinas Regionales. Éstas representan en su mayoría una violación al derecho laboral de trabajo con 256, seguido del derecho de los administrados de procedimiento con 189, el derecho de los administrados de eficacia con 113 y el derecho económico de propiedad con 40, entre otros.

Casos Relevantes

Derechos básicos

Dignidad

Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia

AMN-04-02793-103

Un ciudadano apeló la determinación negativa de la Junta Médica sobre el Programa de Ayuda Temporera a Familias necesitadas el 2 de febrero de 2004. Dicho programa consiste en prestar ayuda económica a los ciudadanos que cualifiquen, para sufragar gastos por la adquisición de medicamentos que en este caso eran necesarios para mejorar una condición médica severa sobre estabilidad conductual. El reclamante acudió a nuestras Oficinas luego de haber visitado la Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia (ADSEF), donde le negaron una vez más la ayuda solicitada, situación que agravó

su condición en ese momento a tal punto de amenazar de muerte a la técnica que lo atendió. Por tal razón fue removido de las facilidades de la Agencia sin brindarle la debida ayuda violando su derecho a un trato justo, ya que el mismo se encontraba en una situación de desesperación ante la necesidad de sus medicamentos. Este ciudadano es un paciente con múltiples padecimientos, tanto fisiológicos como psicológicos. No obstante, sus planteamientos sostenían una argumentación veraz, meritoria y bien evidenciada.

Para el manejo de esta situación, flexibilizamos el

procedimiento aplicable y reclamamos a la ADSEF la necesidad de conceder un trámite administrativamente acelerado que garantizara los derechos a un trato digno e igualitario, así como su derecho a la salud, enmarcados en un proceso de transparencia que subsanara la alta contención en el manejo de esta dilación, que hacia aún más detrimental la calidad de vida del ciudadano. En dicho

periodo, la Agencia produce la determinación reclamada aprobando la ayuda económica y notifica la situación de alerta. No obstante, a través de esta situación, organizamos un protocolo de seguridad y comunicación interna que protegiera a las partes involucradas en nuestra Oficina en colaboración con las agencias concernidas, para enfrentar posibles situaciones similares a esta.

Igualdad

Administración del Seguro Social

MAY-04-02280-994

El 21 de abril de 2004 visitó nuestra oficina un ciudadano extranjero que residió y trabajó en Puerto Rico, informando que en noviembre de 2003 dejó de recibir los pagos correspondientes a su pensión, alegando que la institución financiera en Puerto Rico donde la Administración de Seguro Social deposita el dinero, no transfirió los pagos a su cuenta en su país. El reclamante alegó que las gestiones que realizó a través de los Bancos, la Oficina de Seguro Social y su representante legal, para conocer el motivo de la demora de los pagos, fueron infructuo-

sas. Las entidades involucradas en el asunto violaron el derecho de todo ciudadano de recibir un trato igual, sin importar su origen. La Administración de Seguro Social, Agencia del Gobierno Federal, al margen de nuestra jurisdicción respondió eficazmente ante la coordinación de nuestra Oficina e informó que debido a un cambio de dirección los pagos fueron devueltos y la cuenta quedó en suspenso. A solicitud nuestra, corrigieron la dirección y programaron el pago del mes de mayo de 2004, incluyendo el retroactivo por la cantidad de \$3,647.00.

Igualdad

Policía de Puerto Rico

CAG-04-1582-072

El 26 de abril de 2004, un ciudadano radica una reclamación debido a que cumplió con todos los requisitos incluyendo curso y reválida en noviembre de 2003 para que el la Policía de Puerto Rico le otorgara licencia de Detective Privado. El reclamante solicita nuestra intervención, alegando que no se le otorgaba dicha licencia por haber estado recibiendo tratamiento psiquiátrico por condición de depresión por un periodo específico. Este

había sido dado de alta y había presentado la evidencia. Nuestra Oficina asumió jurisdicción ante la violación del derecho básico de igualdad que prohíbe las diferencias de trato por prejuicio de las personas. En esta caso la Policía estaba aplicando las normas de manera distinta para con este ciudadano. Nuestra Oficina logró que se emitiera la licencia de detective privado en mayo de 2004.

Derechos individuales

Vida

Departamento de Transportación y Obras Públicas

MAY-04-01832-001 (170)

Por medio de una tarjeta prepagada de nuestra Oficina, recibimos por correo una reclamación de una ciudadana preocupada por que la carretera Número 423 Kilómetro 0.2 del Barrio Sonador del Pueblo de San Sebastián, no contaba con barreras protectoras que impidieran que vehículos impactaran su residencia al accidentarse. Esta situación había ocurrido en varias ocasiones ponien-

do en riesgo su vida y la de su familia. Advirtió que el Departamento de Transportación y Obras Públicas, a pesar de su denuncia, no había actuado, contrario a la política de seguridad pública. Se refirió a la atención del Director de la Región de Aguadilla, el cual atendió la querrela e instaló las barreras de seguridad frente a la residencia, devolviendo así la tranquilidad a la reclamante.

Intimidad

Municipio de Lajas

MAY-04-0059-999

El 15 de septiembre de 2003 una reclamante visitó nuestras Oficinas informando que en el año 1999 recibió beneficios del Programa “Home” del Departamento de la Vivienda para personas con enfermedades catastróficas. En actividades político-partidistas del Municipio de Lajas se divulgó dicha información con fines político-

partidistas, por lo que entendemos se violó el derecho de la ciudadana a la intimidad que prohíbe la divulgación de información personal. La ciudadana fue orientada a comunicarse con el Alcalde, Asesores Legales del Municipio y con la Comisión para Ventilar Querellas Municipales. Este caso todavía se encuentra en investigación.

Desplazamiento

Comisión de Servicio Público

HUM-04-01553-490 (Activo)

HUM-04-01636-490

Durante el año pasado nuestra Oficina atendió y continúa desarrollando una investigación sobre la problemática que confrontan los hermanos puertorriqueños residentes en las islas municipio de Vieques y Culebra con respecto al transporte colectivo hacia Puerto Rico y desde el embarcadero de Fajardo hacia los diferentes destinos. Se entiende que esta situación de transportación afecta el derecho de desplazamiento de los ciudadanos de estas islas de obtener un transporte colectivo eficaz para sus necesidades. Los hallazgos de la misma han reflejado la marcada desventaja de estos ciudadanos. Desde la escasez y variedad de comestibles y víveres en general,

el combustible y sus derivados, además de la falta de servicios de salud adecuados, entre otras tantas necesidades que no están siendo cubiertas por el factor geográfico. Por estas razones, así como otras, es necesario trabajar en el diseño de rutas y proyecciones las cuales puedan cubrir en el menor tiempo posible las necesidades que buscan en la Isla Grande. Mediante nuestra intervención se logró la unión de dos rutas existentes en la que se cubren el trayecto desde el embarcadero en la Playa de Fajardo, cruzando el casco urbano del mismo Municipio, hasta Plaza Fajardo Mall, a un precio fijo de \$1.50 la ruta completa.

Pensamiento

Compañía Privada
HUM-04-00610-990

Una ciudadana que trabaja en un restaurante de comida rápida informa que, por motivo de su afiliación religiosa, solicita a su patrono tener libres los sábados. Llevó una certificación de su Iglesia al Patrono, y sin embargo éste se niega a realizar los cambios pertinentes en su horario de empleo. Esto atenta contra el derecho in-

dividual a la libertad de pensamiento y a comportarse de acuerdo su ideología religiosa. A los efectos de no tener jurisdicción sobre su patrono por ser una compañía privada, le orientamos para que sometiera una reclamación en el Negociado de Normas del Trabajo. Este caso aún se encuentra en el proceso de investigación.

Derechos económicos

Propiedad

Registro de la Propiedad
HUM-04-00320-052

Por más de un año un ciudadano sometió minuta de asiento para presentación de escrituras en el Registro de la Propiedad. Solicitó la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano, ya que no podía realizar el trámite con su propiedad, por no estar inscrita.

Esto atenta contra el derecho económico de propiedad para disponer de sus bienes. Ante nuestra intervención la Agencia resolvió en dos días el problema a favor del ciudadano, quien logró inscribir su propiedad.

Empresa

Departamento de Transportación y Obras Públicas
HUM-04-01552-170

El 19 de marzo se recibió reclamación por alegada inacción de la Agencia en hacer cumplir la reglamentación ante un operador de guagua ambulante, lo que restringe el derecho económico de empresa que le asiste, como pequeño comerciante, a la libre competencia y al desarrollo empresarial de su negocio. Este ciudadano contaba con todos los permisos requeridos para su operación. Luego

de nuestra interpelación, la agencia nos envía contestación escrita, en la cual nos informaron que comprobaron la operación ilegal, y nos adjuntan copia de la notificación enviada a la parte querellada ordenando un cese y desista de su actividad comercial, so pena de cumplir con las penalidades establecidas en las leyes aplicables.

Propiedad

Administración de Reglamentos y Permisos
HUM-04-01232-010

Una reclamante alega dilación por parte de la agencia en el trámite de su solicitud de permiso de segregación (Lotificación Simple) la cual había sometido desde hacía ocho meses aproximadamente. Tal acción le privaba a la

ciudadana de su derecho a la propiedad, el cual consta de poder gozar y disponer de sus bienes legítimos. La agencia resolvió en veinte días a favor de la ciudadana.

Empresa

Departamento de Hacienda

HUM-04-01835-160

HUM-04-01616-160

HUM-04-01870-160 (Activo)

HUM-04-01886-160

Varios operadores de negocios dedicados al expendio al detalle de bebidas alcohólicas, tenedores de billares y máquinas de juegos para adultos, solicitan nuestra intervención por no estar de acuerdo en la manera en que se efectuó operativo a sus establecimientos comerciales realizado por el Negociado de Bebidas Alcohólicas y Licencias, entre otras instrumentalidades. Nuestra Oficina actuó como mediador por la adjudicación de multas durante este operativo a dichos comerciantes, logrando en la mayoría de los casos la reducción de dichas infracciones. En el caso específico del Sr. Eduard Álvarez De

Jesús, propietario del bar “El Brocco”, la reducción de multas ascendió a \$2,300.00 dólares. En la reclamación del señor Benigno Camacho Burgos, propietario del bar “La Roca, nuestra Oficina se encuentra en espera de que la agencia conceda una Vista Administrativa. Debemos señalar que la omisión del procedimiento de concesión de este recurso fue criticado energéticamente por el Procurador durante Vista Ejecutiva en la que se convocó todas las agencias encargadas de efectuar operativos a los establecimientos comerciales.

Propiedad

Corporación del Fondo del Seguro del Estado

ARE-04-01127-690

El señor Rodríguez, persona de edad avanzada, acudió a nuestra Oficina alegando que la Corporación del Fondo del Seguro del Estado se había demorado en tramitar una solicitud que había radicado hacía varios meses para la inversión del pago por incapacidad. El propósito de la inversión era realizar unas mejoras a su vivienda.

Indicó que lo anterior podía constituir una violación a su derecho económico de propiedad que consiste en el derecho a gozar de los bienes obtenidos legítimamente. Interpelados sobre este asunto, la CFSE procedió a aprobar la solicitud de inversión y emitir el pago correspondiente.

Derechos laborales

Trabajo

Administración de Servicios Generales

MAY-03-01896-240

El 17 de mayo de 1993 un ciudadano sometió un escrito de apelación a la Junta de Apelaciones de la Administración Central de Personal, mediante el cual alegó que ocupó el puesto irregular de carpintero desde el año 1977 hasta el 1992 y solicitó a su vez la conversión a em-

pleado regular. La Junta finalizó los trámites procesales el 16 de septiembre de 2002 y ordenó la reinstalación al puesto que ocupaba, la conversión a empleado regular retroactivo al 1ro de julio de 1980 y el pago de los haberes dejados de devengar durante ese periodo. El patrono

no cumplió la determinación de la Junta y violó el derecho del empleado a recibir remuneración puntual y adecuada a la labor realizada. El 25 de febrero de 2004 la Administración respondió que la plaza de carpintero sólo existe en la Oficina Central de San Juan. El reclamante no aceptó el puesto debido a su edad actual que es de 70 años y su lugar de residencia es en el Pueblo de Aguadilla. No obstante, el 24 de junio de 2004, la División de

Recursos Humanos de la Agencia, sometió una petición de fondos a la Oficina de Gerencia y Presupuesto para cubrir los salarios a los que tiene derecho por la cantidad de \$255,484.04. Por tal razón, nuestra Oficina continúa realizando los trámites correspondientes para que dicho dinero sea pagado al ciudadano y se haga valer su derecho.

Trabajo

Departamento de Transportación y Obras Públicas

PON-04-01625-170

Un ciudadano alegó que laboró para el Departamento de Transportación y Obras Públicas en el Área de Ornato en calidad de operador de camiones por espacio de 17 años. Para el 31 de agosto de 2003 se acogió a los beneficios de retiro por incapacidad. Alegó que, a pesar de las gestiones realizadas con la Agencia, no había recibido la liquidación global de sus vacaciones regulares, vacaciones por enfermedad y exceso de licencia por enfermedad

que le correspondía, afectando así su derecho laboral de trabajo el cual establece que todo ciudadano tiene derecho a recibir una remuneración puntual adecuada al trabajo realizado y suficiente para satisfacer sus necesidades y las de su familia. En mayo de 2004 la Agencia nos somete evidencia del pago emitido a favor del reclamante, el cual ascendió a la cantidad de \$8,412.37.

Trabajo

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

HUM-04-00040-720

Un reclamante acudió a nuestra Oficina solicitando que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados emita el pago de su liquidación por concepto de retiro temprano. Esto atenta contra el derecho a recibir el pago por

su trabajo realizado. Luego de nuestra intervención la Agencia emitió el pago al ciudadano por la cantidad de \$23,758.47.

Trabajo

Administración de Corrección

PON-04-01377-061

Un ciudadano que labora para la Administración de Corrección, alegó que dicha Agencia lo trasladó a la Unidad de Operaciones Tácticas de Ponce, por lo que se le aprobó un diferencial por riesgo ascendente a \$250 dó-

lares mensuales, el cual no había sido pagado desde octubre de 2001. Al momento de visitar nuestras Oficinas se le adeudaba la cantidad de \$6,552.00, el cual luego de nuestra intervención fue pagado en su totalidad.

Trabajo

Policía de Puerto Rico

PON-04-00615-072

Nuestra oficina asumió jurisdicción en reclamación presentada por un ciudadano el cual mediante procedimiento administrativo en el año 2001 fue expulsado de su puesto. El foro apelativo ordenó la reinstalación a su

puesto y el pago de salarios dejados de devengar. Como respuesta a las gestiones realizadas, en marzo de 2004 la Agencia emitió el pago correspondiente a favor de nuestro reclamante por la cantidad de \$5,744.70.

Sindicación

Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia

ARE-04-00633-103

Un ciudadano acudió a nuestra Oficina para informar que solicitó a la Agencia la reclasificación de su puesto de conserje a uno de conductor, ya que esas eran las funciones que estaba realizando. Indicó que había realizado gestiones tanto en la Agencia, como a través de su representante sindical y su petición no había sido atendida, lo que podría constituir una violación a su derecho laboral de sindicación donde los sindicatos y en general

los representantes de los trabajadores tienen derecho a la negociación colectiva y al cumplimiento efectivo de los convenios colectivos. Luego de evaluado este asunto, orientamos al ciudadano a dirigirse a la Comisión de Relaciones del Trabajo que es el organismo encargado de garantizar la solución de disputas mediante mecanismos de resolución de quejas y agravios de esta índole.

Derechos sociales

Educación

Departamento de Educación

CAG-04-1255-110

El 12 de febrero de 2004 recibimos reclamación relacionada a un estudiante de Educación Especial que está siendo desprovisto de los servicios del Programa de Educación Especial del Departamento de Educación para realizarle una valuación ocupacional. Este derecho social debe ser garantizado por el gobierno. Luego de nuestra

intervención se logró que se le brindaran una evaluación ocupacional, coordinándole los siguientes servicios: terapias ocupacionales, evaluación neurológica, evaluación oftalmológica, terapia física, evaluación psiquiátrica, evaluación audio lógica y evaluación de habla y lenguaje.

Salud

Junta de Calidad Ambiental

HUM-04-00261-030

Una ciudadana presentó reclamación por ruidos y malos olores provenientes de un taller de hojalatería y pintura de autos. Esta situación atenta contra el derecho

social de salud que le asiste en la prevención de enfermedades y situaciones de dolencia. Luego de nuestra intervención, la Agencia investigó las instalaciones del taller

encontrando deficiencias y concediéndole al dueño del mismo un tiempo adecuado para corregir el problema y

tramitar los permisos requeridos por ley. Esta determinación fue notificada al querellante.

Salud

Departamento de Salud

ARE-04-00593-110

Una ciudadana presentó una reclamación alegando que el Departamento de Educación, en violación a su derecho social de salud que comprende por parte del Estado la adopción de planes especiales a favor de los grupos de más alto riesgo o vulnerabilidad, especialmente para aliviar las enfermedades crónicas y degenerativas, además de garantizar la universalización de todas las prestaciones sanitarias, no le había provisto a su hijo, quien

cursa el tercer grado de escuela elemental, el servicio de una nutricionista, el cual fue solicitado desde el año 2002. Esto con el propósito de confeccionar una dieta especial por un padecimiento de gastritis crónica. Luego de la intervención de la Oficina se le ofreció al estudiante el servicio solicitado y se le entregó al comedor escolar el patrón dietario correspondiente.

Vivienda

Departamento de la Vivienda

HUM-04-00325-130

El 12 de septiembre de 2003, un reclamante alega dilación por parte de la Agencia en completar los trámites de compraventa de una propiedad a través del Programa La Llave para tu Hogar, lo cual le estaba privando su de-

recho social de vivienda. Luego de nuestra interpelación el 15 de septiembre de 2003 la reclamante recibe comunicación de la Agencia citándola para la firma de escrituras.

Medio ambiente

Junta de Calidad Ambiental

HUM-04-00366-030

El 16 de septiembre de 2003 se recibe reclamación relacionada con la alegada inacción por parte de la Agencia en tramitar querrela radicada desde hacía varios años, en contra de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados por descarga de aguas negras provenientes de la estación de bombeo hacia un cuerpo de agua natural. Lo que atentaba contra el derecho social que le asiste a todo ciudadano del sector a que los poderes públicos adopten planes especiales dirigidos a evitar las alteraciones la ecosistema y daños a la naturaleza que a medio y largo plazo pueden

producir daños a la salud de los ciudadanos. Se interpela la agencia la cual procede a la inspección en el mes de octubre, encontrado violaciones al Reglamento de Estándares de Calidad de Agua de Puerto Rico y a la Ley Núm. 9 sobre Política Pública Ambiental. Sin embargo no enviaron notificación sobre las violaciones encontradas a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, hasta que a insistencia nuestra, proceden con dicho trámite. A finales de abril de 2004, la AAA corrigió las deficiencias.

Medio ambiente

Departamento de Recursos Naturales y Ambientales

HUM-04-01857-300

Un residente de la Urbanización Hacienda de San Lorenzo solicita nuestra intervención por alegada dilación por parte de la Agencia en intervenir contra su vecino por alegado movimiento de terreno sin la debida orientación técnica, lo que atenta contra el derecho social de garantizar la conservación de un medio ambiente adecua-

do, previniendo las alteraciones y daños a la naturaleza. A estos efectos la Agencia evaluó la reclamación y determinó referir el caso ante la Oficina de Asuntos Legales del Cuerpo de Vigilantes, debido a las violaciones de ley encontradas a raíz de la investigación.

Consumo

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

HUM-04-00410-720

Un reclamante solicita nuestra intervención por recibir múltiples facturas estimadas y excesivas por consumo de agua potable. Esto atenta contra el derecho social de consumo que consiste en proteger los intereses como

usuarios del servicio. Se interpeló a la Agencia comercial quien investigó su caso y en consecuencia se le concedió la reclamante un crédito a su cuenta por la cantidad de \$457.05.

Derechos colectivos

Menores

Administración para el Cuidado y

Desarrollo Integral de la Niñez

MAY-04-01551-105

Una ciudadana firmó contrato con la Agencia para el cuidado de su hija de seis años en el Colegio Preescolar Bambi, entidad certificada por el Programa de Servicios de Vale. Durante el periodo comprendido desde octubre de 2002 hasta mayo de 2003 la niña recibió los servicios por los cuales la Agencia pagó al Colegio la cantidad de

\$153.00 dólares mensuales, excepto en el mes de mayo de 2003. La ciudadana denunció la infracción de la Agencia al amparo de la obligación del Estado de proteger el derecho al bienestar de los niños. El 17 de febrero de 2004 la Agencia emitió el pago adeudado al Colegio.

Tercera Edad

Departamento de la Familia

CAG-04-01326-100

Conforme a los derechos colectivos de personas de tercera edad que garantiza la suficiencia económica y el bienestar de las personas mayores manteniendo un sistema de servicios sociales. Este reclamante había solicitado

desde septiembre de 2003 los servicios de una ama de llaves. Luego de nuestra intervención el Departamento de la Familia le proveyó dichos servicios.

Discapacitados

Administración de Vivienda Pública
HUM-04-01467-131

El ciudadano se querrela ante nuestra Oficina por la inacción de la Administración de Vivienda Pública, debido a su condición de discapacitado, por la poda de un árbol de caoba cuyas ramas obstruyen la entrada de su apartamento de vivienda pública. Esto atenta contra el derecho colectivo de discapacitados a que le asistan para

así procurar la posibilidad de una vida independiente y facilitarle el ejercicio de sus derechos. Ante la intervención del Ombudsman se realizó el recogido de hojas y más adelante el Administrador del Proyecto de Vivienda obtuvo el permiso del Departamento de Recursos Naturales para la poda del árbol, labor que fue realizada.

Discapacitados

Administración de Vivienda Pública
CAG-04-0176-131

Se radica reclamación ante la Administración de Vivienda Pública, ya que la ciudadana no vidente había solicitado a la Administración del Proyecto de Vivienda donde reside la instalación de tubos en las paredes del baño.

No es hasta nuestra intervención que se instalan los tubos en el baño haciendo cumplir el derecho colectivo de discapacitados, procurándole la posibilidad de una vida más independiente y segura a esta ciudadana.

Reclusos

Administración de Corrección
CAG-04-0526-153

Un familiar de un recluso, en su representación, radica reclamación a la Administración de Corrección por alegada dilación en otorgar un pase de emergencia para

visitar a su abuela quien se encontraba en situación de salud de grave. Luego de nuestra intervención la Agencia recomendó la autorización.

Derechos de los administrados

Transparencia

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
CAG-04-0257-720

Los residentes de una Comunidad radican una reclamación, toda vez que habían estado realizando gestiones con la Agencia para que se les proveyera copia de un proyecto de alcantarillado sanitario que impactaría su comunidad. La agencia no cumplió con el derecho de transpa-

rencia que tienen los administrados de tener libre acceso a los documentos públicos. Luego de nuestra intervención, se les proveyó copia del proyecto, haciendo valer su derecho.

Transparencia

Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas

AMN-04-02990-111

La reclamante sufrió daños a su vehículo, ocasionados por un empleado de la Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas, Región de San Juan cuando realizaba tareas de mantenimiento de áreas verdes en la Biblioteca Carnegie, un área contigua al espacio del estacionamiento donde se encontraba el vehículo en controversia. La agencia notificó que no cuentan con un seguro de Responsabilidad Pública, por lo que la ciudadana debía hacerse cargo de la reparación de los daños ocasionados. Procedimos de inmediato con la reclamación de los de-

rechos ciudadanos que establecen la debida transparencia de los procesos administrativos, archivos y documentos administrativos que pudieran evidenciar que una agencia adscrita al Departamento de Educación no contara con este tipo de seguro. A través de nuestra intervención, la Agencia procedió a solicitar un ajuste y estimado de los daños sufridos, así confrontado por el estimado de la ciudadana. La Agencia aceptó nuestro reclamo y reparó el agravio ocasionado con una determinación de indemnización equitativa por los daños sufridos, de unos \$425.00.

Procedimiento

Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico

HUM-04-00221-051

Se recibió reclamación el 15 de agosto de 2003, alegando dilación por parte de la Agencia en rendir un informe forense, el cual le es necesario para el trámite de obtener certificado de defunción de su esposo, lo cual estaba afectando sus finanzas, debido a que las cuentas bancarias se encontraban congeladas. Este acto viola el

derecho que le asiste a esta ciudadana, como administrada, a que le informen sobre la etapa del procedimiento administrativo aplicable a su petición y a ser oído en los asuntos que le afecten. Interpelamos a la agencia, y el 2 de septiembre de 2003 la reclamante recibió el certificado.

Eficacia

Corporación del Fondo del Seguro del Estado

HUM-04-02066-690

Desde el año 2002 la Comisión Industrial ordenó que el Comité de Factores Socio-económicos del Fondo evalúe el caso de un ciudadano y emita decisión. A pesar de las gestiones no había recibido respuesta de la Agencia. Esto atenta contra el derecho que tienen los

administrados de que la Administración ejecute rápida y eficazmente las decisiones correspondientes. Luego de nuestra intervención la Agencia evaluó el caso y determinó conceder incapacidad total.

Eficacia

Administración de Corrección

ARE-04-02562-061

Un ciudadano acudió a nuestras Oficinas alegando que la Administración de Corrección no había cumplido con la resolución de la Junta de Apelaciones del Sistema de Administración de Personal del 20 de septiembre de 2002, ordenando la reclasificación de su puesto de Oficial de Custodia y el pago de sueldo retroactivo al 1995. Esta

inacción por parte de la Agencia constituye una violación de los derechos de los administrados al cumplimiento rápido y eficaz de las resoluciones. Luego de nuestra intervención la agencia cumplió con la orden y el ciudadano recibió el sueldo adeudado ascendente a \$8,778.00.

Oficinas Regionales

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

Sr. Oscar Toledo Rosa, Director

Sra. Myrna Chevalier De Jesús, Investigadora

Sr. Carmelo Méndez Jiménez, Investigador

Sra. Vanessa Hernández López, Investigadora

Sr. Héctor Vargas Zeno, Investigador

Sra. Gloria Serrano Soberal, Asistente Administrativo

Sra. Marisol Maldonado Ruiz, Asistente Administrativo

Sr. Israel García Valentín, Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Sra. Evelyn Cruz Berrios, Directora

Sra. Zulma Carrillo Medina, Investigadora

Sra. Elba Rivera Rivera, Investigadora

Sra. Norma Loaisiga Velásquez, Investigadora

Sra. Vivian González Figueroa, Asistente Administrativo

Sra. Lisandra Molina Santiago, Asistente Administrativo

Sra. Norma Cruz Figueroa, Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL METRO NORDESTE

Sra. Cynthia González Ellis, Directora

Sra. Gisela Ortiz Colón, Investigadora

Sr. William Otero Santiago, Investigador

Sr. Rafael Ferrer Rodríguez, Investigador

Sr. Alberto Quiñónez Santa, Investigador

Sra. Norma Figueroa Rodríguez, Investigadora

Sra. Ivonne Ferrer Valdés, Investigadora

Sra. Adianez Chaparro Negrón, Investigadora

Sra. Seida Negrón Carmenaty, Asistente Administrativo

Sra. Rosa Cartagena Cartagena, Asistente Administrativo
 Sra. María del C. Ortiz Velásquez, Asistente Administrativo
 Sra. Eufemia Oquendo Rivera, Asistente Administrativo
 Sra. Arelis Tapia Meléndez, Asistente Administrativo
 Sr. José Rodríguez Cordero, Asistente Servicios de Mantenimiento
 Sr. Jorge Vargas Montañés, Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Sra. Nilsa Vázquez Vélez, Directora
 Sra. Hilda Espada Rosado, Investigadora
 Sra. Juana Coss Flores, Investigadora
 Sra. Damaris Sierra Gómez, Investigadora
 Sra. Ivette Colón Suárez, Asistente Administrativo
 Sra. Alicia Merced García, Asistente Administrativo
 Sra. Margarita Coss Flores, Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE MAYAGÜEZ

Srta. Ivette Irizarry Romeu, Directora
 Sra. Linda Hernández Vargas, Investigadora
 Sra. Sara Liz del Toro Romeu, Investigadora
 Sra. Arlyn Vázquez Toro, Investigadora
 Sra. Jennie Cruz Seda, Asistente Administrativo
 Sra. Maricarmen Rivera González, Asistente
 Sra. María Ortiz Olivo, Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE PONCE

Sra. Carmen L. Monroig Jiménez, Directora
 Sra. Antonia Rodríguez Gómez, Investigadora
 Sr. Miguel Vázquez Rivera, Investigador
 Sra. Rosa Burgos Rodríguez, Investigadora
 Sra. Carmen Maldonado Vázquez, Asistente Administrativo
 Sra. Ivonne García Cruz, Asistente Administrativo
 Sr. Luis Raúl Santiago Pérez, Asistente Servicios de Mantenimiento

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 18

Toda persona tiene derecho a la libertad de pensamiento, de conciencia y de religión; este derecho incluye la libertad de cambiar de religión o de creencia, así como la libertad de manifestar su religión o su creencia, individual y colectivamente, tanto en público como en privado, por la enseñanza, la práctica, el culto y la observancia.

DIVISIÓN DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

Las buenas prácticas de administración no solo exigen que se cumpla con la reglamentación y leyes aplicables; es necesario que estas contemplen la protección de los Derechos Humanos. A tales efectos, la División de Investigaciones Especiales cumplió con la Orden Administrativa 03-002 del 21 de enero de 2003, emitida por el Procurador del Ciudadano, según la facultad que le otorga la Ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, para la implantación del Código de Derechos Humanos adaptado al Manual de Codificaciones existente.

La Declaración Universal de los Derechos Humanos, del 10 de diciembre de 1948, proclama como derechos fundamentales el derecho a la alimentación, el vestido, la vivienda, el trabajo y la seguridad social, entre otros. Al reflexionar sobre los Casos en que intervino nuestra División podemos precisar que los Derechos Sociales y Económicos son la mayor causa de reclamos en contra de las Agencias Gubernamentales, garantizados en la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de 1952 y, además, a nivel internacional, por el Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales de 1966.

El año fiscal 2003-2004 es uno lleno de nuevas experiencias y conocimientos al servicio del pueblo puertorriqueño que ha depositado su confianza en la figura del Defensor del Pueblo. A través de la División de Investi-

gaciones Especiales se investigó un total de 874 Casos de Derechos Humanos, de los cuales 274 se radicaron como investigaciones de Casos Especiales, por alegados derechos que deben ser garantizados por las administraciones gubernamentales y que el ciudadano entiende han sido violentados.

Referimos a las agencias de la Rama Ejecutiva, para el trámite correspondiente, un total de 484 Orientaciones de situaciones relacionadas con las figuras de Derechos protegidos por el Ombudsman. Al analizar los casos, las personas no habían iniciado la solicitud del servicio o investigación, o el trámite se encontraba dentro de los términos administrativos.

Tramitamos un total de 110 Coordinaciones con las entidades y agencias gubernamentales fuera de nuestro alcance jurisdiccional entre las que se destacan los Municipios y el Centro de Recaudación de Ingresos Municipales con un 49% de casos referidos relacionados con los derechos económicos y sociales que deben garantizar a los ciudadanos.

Durante el año fiscal 2003-2004, se dio inicio a seis Investigaciones Especiales; de éstas, cuatro fueron notificadas por iniciativa del Procurador del Ciudadano en protección de los Derechos Sociales, Económicos y Colectivos de los ciudadanos.

Total de casos recibidos

Casos especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones especiales	Total de casos recibidos Año fiscal 2003-2004
274	484	110	6	874

Total de casos atendidos

Casos activos Años anteriores	Investigaciones especiales activas Años anteriores	Casos recibidos Año fiscal 2003-2004	Total de casos atendidos Año fiscal 2003-2004
101	14	874	989

Impacto económico

Casos especiales cerrados	Investigaciones especiales cerradas	Impacto económico Año fiscal 2003-2004
242	8	\$54,832,303.00

Total de casos recibidos por Derecho y Figura

Derechos y Figuras	Casos especiales	Investigaciones especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Total
<i>Derechos Básicos</i>					
Dignidad	0	0	2	1	3
Igualdad	3	0	0	0	3
Total	3	0	2	1	6
<i>Derechos individuales</i>					
Vida	8	0	1	0	9
Integridad	0	0	3	1	4
Honor	0	0	0	0	0
Intimidad	0	0	0	0	0
Desplazamiento	0	0	0	1	1
Pensamiento	0	0	0	0	0
Total	8	0	4	2	14
<i>Derechos participación</i>					
Comunicación	0	0	0	0	0
Reunión	0	0	0	0	0
Asociación	0	0	0	0	0
Participación	0	0	0	0	0
Total	0	0	0	0	0
<i>Derechos económicos</i>					
Propiedad	76	1	80	34	191
Empresa	14	0	15	1	30
Total	90	1	95	35	221
<i>Derechos laborales</i>					
Trabajo	21	1	76	14	112
Sindicación	0	0	0	0	0
Total	21	1	76	14	112
<i>Derechos sociales</i>					
Educación	4	0	6	1	11
Cultura	0	0	0	0	0
Salud	16	2	35	5	58
Vivienda	44	0	43	21	108
Medio Ambiente	1	0	2	1	4
Familia	12	0	23	12	47
Consumo	15	1	99	2	117
Total	92	3	208	42	345

Total de casos recibidos por Derecho y Figura (Cont.)

Derechos y Figuras	Casos especiales	Investigaciones especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Total
<i>Derechos colectivos</i>					
Menores	2	0	10	1	13
Tercera Edad	3	0	16	2	21
Discapacitados	1	1	5	0	7
Reclusos	0	0	7	0	7
Total	6	1	38	3	48
<i>Derechos administrados</i>					
Transparencia	2	0	2	12	16
Procedimiento	34	0	8	39	81
Eficacia	18	0	3	10	31
Total	54	0	13	61	128
Total de casos recibidos	274	6	436	158	874

La Oficina del Procurador del Ciudadano, a través de su División de Investigaciones Especiales, emplazó a las agencias Gubernamentales conforme al poder que le otorga la Ley 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, sobre los reclamos presentados por los ciudadanos, destacándose aquellos relacionados con los Derechos Económicos, Sociales y Laborables que protegen la propiedad, bienes, salarios y otras garantías constitucionales. Se destacan además los Derechos de los Administrados, obligados a ser honrados por las Agencias, de informar sobre sus servicios y emitir resoluciones, entre otros.

Estos reclamos conllevan un trámite de seguimiento y prevención ante las agencias gubernamentales. Custo-

diamos que los servicios se ofrezcan conforme a las leyes y reglamentos que los cobijan.

Toda reclamación que presenta un ciudadano, agencia o entidad privada es analizada por un especialista en investigaciones que determina, conforme al asunto y derecho reclamado, el trámite a seguir en el caso. Una vez precisado, se radica un Caso Especial a las agencias dentro de nuestro alcance jurisdiccional o lo referiremos como una Orientación en aquellas situaciones que el trámite administrativo haya sido realizado conforme a los estatutos, y con las agencias y entidades fuera de nuestro alcance jurisdiccional tramitamos Coordinaciones para la prestación del servicio.

Casos relevantes

Derechos individuales

Desplazamiento

Autoridad de los Puertos

Caso Especial IE-03-0197-460

Varios residentes de los Municipios de Vieques y Culebra se comunicaron con la OPC sobre los señalamien-

tos de los servicios ofrecidos en los muelles de Fajardo, Vieques y Culebra, calificando los mismos como inad-

cuados. Al finalizar nuestra investigación, el Procurador presentó un Informe con sus hallazgos al Director Ejecutivo de la Autoridad de Puertos. El 6 de mayo de 2004, mediante Vista Ejecutiva el Director Ejecutivo le hizo entrega de un informe en contestación al requerimiento del Procurador. Entre los documentos presentados se encuentra:

1. Presupuesto consolidado 2004 y el recomendado para el 2005
2. Los distintos proyectos en desarrollo en los muelles de Vieques, Culebra, Fajardo con la información relacionada
3. Listado de rótulos ya instalados y avisos públicos en los distintos muelles en los idiomas de español e inglés.
4. El sistema de abordaje que se está implementado en los terminales y el anuncio del abordaje en ambos idiomas.

Hay que señalar un avance que ha implementado la Autoridad y consiste en el sistema de reservación electrónica para la reserva y adquisición de boletos para los viajes en lanchas entre Fajardo y las Islas de Vieques y Culebra comenzando a operar en mayo de 2004. De esta manera la autoridad puede medir y controlar el flujo de visitantes. En aras de proteger los intereses de los residentes bonafide de las islas, se reservará automáticamente un 10 % adicional a lo ya reservado para el uso exclusivamente de los residentes de Vieques y Culebra. Aquellos interesados en viajar deberán hacer sus reservaciones con por lo menos 24 horas de anticipación. La misma se podrá realizar a través de la Internet, vía teléfono o personalmente en la boletería. Además se podrá reservar el vuelo ida y vuelta. Este sistema de reservación sirve

también como un medio para recopilar datos estadísticos relativos al flujo de visitantes y residentes. A base de los datos que genere el sistema se podrá planificar más efectivamente el mantenimiento de las embarcaciones para un mayor control de los recursos y será más fácil predecir necesidades. Como parte del programa de inversión de la Autoridad de Transportación Marítima (ATM) agencia que tiene el servicio bajo su jurisdicción procedió con la adquisición de nuevas embarcaciones para aumentar y maximar los recursos disponibles.

- a. Lancha ATLANTIS – con una capacidad de 290 pasajeros a un costo de \$2,100,000.00, en funcionamiento de junio de 2003.
- b. Lancha ISLEÑO – con una capacidad de 300 pasajeros a un costo de \$2,800,000.00, en funcionamiento desde mayo de 2004.

La Autoridad ha terminado varios proyectos en Culebra, Fajardo y Vieques con una nueva inversión de \$1,123,875.00. Con el propósito de los seguimientos a los proyectos y planes pendientes de la Autoridad para mejorar las condiciones e infraestructura de los muelles de Fajardo Vieques y Culebra y así mejorar el servicio que reciben, tanto los residentes como los visitantes, se le solicitó al Director Ejecutivo de la Autoridad presentar el Proyecto de Acción Remediadora Especial P.A.R.E y proveer informes complementarios cada 60 días. La Autoridad de Puertos de Puerto Rico cumple con la categoría de Derecho Individual bajo la figura de desplazamiento, pues garantiza el mantenimiento de un transporte eficaz a favor de las zonas con más dificultades de comunicación.

Integridad

Policía de Puerto Rico Investigación Especial IE-01-0281-072

Nuestra Oficina realizó una investigación especial en atención a varias reclamaciones incoadas por ciuda-

danos extranjeros, en especial dominicanos, en contra de la Policía estatal por alegadas intervenciones y deten-

ciones realizadas de manera ilegal, injusta e irrazonable. En nuestro Informe Final, el Procurador le hizo varias recomendaciones al Superintendente de la Policía y entre éstas ha realizado las siguientes gestiones:

1. La creación de una Unidad Especial en la Policía encargada de identificar, atender y procesar casos de delitos motivados por prejuicio.
2. Redacción de un borrador “Manual de Procedimientos Sobre Crímenes por Prejuicio”.
3. Los días 24, 25 y 26 de mayo de 2004, se ofreció un Taller sobre los Crímenes por Prejuicio a los agentes nombrados como Miembros de la Unidad Especializada de Delitos por Prejuicio. La coordinación de los primeros dos días del taller estuvo a cargo de la Oficina del Procurador, División Legal y la División de Investigaciones Especiales. El tercer día fue coor-

dinado por la Policía de Puerto Rico.

4. El jueves, 24 de mayo se le hizo entrega de los certificados a los agentes adiestrados.
5. Ese mismo día, los dos jefes de Agencia, el Superintendente y el Procurador del Ciudadano firmaron un acuerdo de colaboración.

Con el propósito de dar seguimiento a las acciones pendientes se le solicitó al Superintendente un Informe en torno a los asuntos señalados: La Policía de Puerto Rico ha cumplido con el Derecho Individual en la figura de Integridad pues ha llevado a cabo acciones adecuadas previniendo amenazas y ataques a la integridad física y moral elaborando planes disuasorios garantizando el respeto a la libre decisión de las personas concernidas en especial, a ciudadanos extranjeros.

Vida

Autoridad de Energía Eléctrica Caso Especial IE-04-0205-710

En diciembre de 2003, recibimos la visita de un ciudadano para solicitar la intervención del Ombudsman para que la AEE relocalizara un poste con el tendido eléctrico que se encontraba en el centro del camino vecinal, ya que el municipio había ensanchado el camino.

Nuestra Oficina refirió esta solicitud con carácter de urgencia para evitar que ocurriese un serio accidente.

La Oficina de Estudios y Estimados de la AEE, realizó una inspección sometiendo al Municipio el estimado para el pago correspondiente por la reubicación del poste. El Municipio asumió el mismo pagando la cantidad

de \$2,350.00. El trabajo de reubicar el poste no pudo ser completado en la forma prevista, la Autoridad construirá una mejora de voltaje al sector para así relocalizar la línea secundaria y el poste que origina el trabajo. Esta mejora se estará comenzando a finales del mes de agosto de 2004. La misma conlleva la instalación de 9 postes con tensores de 800 pies de línea aérea primaria, 600 pies de línea aérea secundaria y dos transformadores, todo a un costo estimado de \$12,000.00. La AEE cumplió con el Derecho Individual de Vida previniendo situaciones de alto riesgo ante accidentes en dicho camino.

Derechos económicos

Propiedad

Comisión Industrial Investigación Especial IE 04-0343-420

La aprobación de la Ley Núm. 94 del 25 de marzo de 2003, para reestructurar la organización operacional y

administrativa de la Comisión Industrial de Puerto Rico impactó de forma adversa a un grupo de funcionarios,

al reducir el número de 25 comisionados a solamente 5. A pesar de haber transcurrido más de un año, a estos 20 ex-comisionados la agencia les adeuda el pago por concepto de liquidación de licencia de vacaciones y por enfermedad, al igual que el pago de compensación final concedido por la Gobernadora, por lo cual, como consecuencia de dicha reestructuración, se vio impactado además el derecho económico de éstos a la propiedad. Es por tal motivo que el Procurador del Ciudadano decide comenzar una Investigación Especial al respecto como una ampliación de varios casos especiales ya radicados en esta Oficina sobre el mismo asunto y luego de adquirir conocimiento de que la mayoría de estos funcionarios se encontraban desprovistos de auxilio ante la actitud burocrática del organismo para emitir los pagos correspondientes. A esos efectos se le solicitó a la Comisión Industrial someter un Informe cuyo contenido incluyera

una lista con el nombre de todos los ex-comisionados separados de su cargo, la cantidad que le corresponde identificada por concepto de pago (vacaciones, enfermedad, compensación final) y el estatus en que se encuentran dichos pagos. La Comisión comenzó a emitir los pagos por concepto de compensación final equivalente a cuatro meses y medio de salario por el tiempo servido como Comisionados. No obstante, los pagos por liquidación de licencias de vacaciones y por enfermedad se encuentran pendientes a que tengan los fondos necesarios disponibles, ya que éstos provendrán de la Reserva del año 2003. Esta investigación se encuentra en la etapa de celebrar una Vista Administrativa con el Facilitador de la Comisión Industrial para darle seguimiento a este caso y asegurarnos que se pague hasta el último centavo adeudado a los ex-comisionados, y así evitar que se vulnere su derecho a la propiedad.

Propiedad

Autoridad de Energía Eléctrica

Caso Especial IE-04-0174-710

En noviembre de 2003 un ciudadano solicitó nuestra intervención para que la AEE le proveyese la infraestructura necesaria para suministrarle el servicio de energía para su nueva vivienda. Luego de entregar todos los endosos y permisos correspondientes, su solicitud fue atendida por la División de Ingeniería refiriendo el planito con estimado a la Oficina de Presupuesto. El mismo

fue aprobado a través del Programa REA – Programa de Electrificación Rural a un costo de \$3,249.00 terminando los trabajos el 18 de mayo de 2004. La AEE cumplió con el Derecho Económico de Propiedad que consiste en el derecho de gozar y disponer de los bienes garantizando la seguridad de su propiedad privada.

Propiedad

Corporación Fondo del Seguro del Estado

Caso Especial IE-04-0336-690

En mayo de 2004 referimos la solicitud de pago por beneficios de lesionada fallecida por parte del esposo y su hija. La lesionada había fallecido luego de haberse reportado al Fondo por accidente ocurrido en su trabajo. Posterior a una búsqueda exhaustiva de documentos, ya que el accidente ocurrió en el 1989, fue referido a la División Legal para emitir decisión Post-Mortem e identificar los

herederos. Al presente, la División Legal del Fondo está pendiente a finalizar el proceso y a emitir los pagos a la mayor brevedad. La CFSE cumplió con el Derecho Económico de Propiedad ya que nadie puede ser privado de sus bienes y de recibir una justa compensación en tiempo razonable.

Derechos laborales

Trabajo

Departamento de Educación
Caso Especial IE-04-0263-110

La División de Investigaciones Especiales (DIE) recibió de la Oficina Regional de Arecibo y de la Oficina Regional de Ponce una solicitud de intervención por varios pagos adeudados a empleados del Programa de Apoyo a la Docencia. Luego de nuestro requerimiento el Departamento de Educación (DE) procedió a emitir los pagos

ascendentes a \$18,983.97 rindiendo un Informe detallado aclarando los gastos relacionados con los servicios de Apoyo a la Docencia. El Departamento cumplió con el Derecho Laboral de Trabajo concediendo la estabilidad a este personal obteniendo la remuneración por el trabajo realizado.

Trabajo

Policía de Puerto Rico
Investigación Especial – IE-99-0014-072
Proyecto de Acción Remediativa Especial (PARE)

La Policía de Puerto Rico reportó el Quinto Informe Complementario sobre las acciones correctivas, para el Año Fiscal 2003-2004, en torno al Proyecto de Acción Remediativa Especial (PARE) con un impacto económico de \$29,502,711.35 que responden a las acciones realizadas por la agencia para remediar y dar cumplimiento a las resoluciones emitidas por el Procurador, en protección de los derechos laborales y constitucionales que tienen los trabajadores. El Proyecto de Acción Remediativa Especial (PARE) está dirigido a que la agencia cumpla con el derecho que tienen los trabajadores de recibir el pago de los salarios adeudados, pagos por concepto de Ley núm. 89, liquidación de horas extras, licencias por enfermedad, vacaciones regulares, pago de deudas acu-

muladas y otros actos administrativos. El Impacto económico de los asuntos relacionados al PARE realizados en el año fiscal 2003-2004, corresponde a \$17,879,311.85 del pago de horas extras; \$2,672,452.24 del pago de nóminas de años anteriores. Esto incluye ajuste de salarios, licencias sin sueldos, ascensos, bono de navidad, pago de diferencial, exceso de enfermedad, vacaciones, liquidación de enfermedad y Ley 89 entre otros. La Policía utilizó \$8,950,947.26 para el pago de nóminas especiales de horas extras y licencias de enfermedad. El Proyecto de Acción Remediativa continuará en seguimiento conforme a la protección de los derechos humanos y la Reglamentación de la Oficina del Procurador del Ciudadano.

Derechos sociales

Consumo

Departamento Asuntos al Consumidor
Investigación Especial IE 04-0362-400

Por iniciativa del Procurador del Ciudadano se inició una Investigación Especial en torno al cargo por servicio (“service charge”) que cobran algunos establecimientos de comida rápida, restaurantes, hoteles y boleterías pri-

vadas del país. Esta investigación surge luego de recibir comunicaciones de varios meseros de este tipo de establecimiento que alertaban sobre la práctica de cobrar el cargo por servicio, atentando contra el derecho social al

consumo. En el caso de los negocios privados de venta de boletos para espectáculos y distintas actividades de entretenimiento éstos cobran un cargo por servicio, transfiriéndole ese costo al consumidor, en vez de asumirlo el productor del evento. Se le solicitó al DACO un informe que aclarara si existía algún tipo de regulación por parte de esa agencia al cargo por servicio o si le correspondía a ellos regular este tipo de cargo. Además se le requirió definir el término cargo por servicio de forma categórica, por categoría de negocios y su alcance. En síntesis la agencia responde que a pesar de que su Ley Orgánica establece como propósito primordial vindicar e implementar los derechos del consumidor, entre las leyes y reglamentos que éstos observan su cumplimiento no existe ninguno que regule los cargos por

servicio. Su intervención en este tipo de casos se limita a situaciones tipificadas bajo el “Reglamento de Prácticas y Anuncios Engañosos” donde dispone que el precio total del servicio deberá anunciarse de forma clara y adecuada, incluyendo cualquier tipo de cargo adicional donde el consumidor no tenga la necesidad de efectuar cálculos adicionales. O sea, que siempre y cuando se le informe al consumidor la totalidad de los cargos que conlleva el servicio solicitado o contratado y éste acepte a pagar los mismos, se le está garantizando su derecho a consumo. Esta investigación se encuentra pendiente de una reunión ejecutiva entre el Procurador y la Secretaria del DACO para discutir la proliferación de la estrategia utilizada por los distintos negocios del país para establecer la práctica de cobrar “cargos por servicios”.

Vivienda

Oficina Financiamiento Socio-económico
y Autogestión (Comunidades Especiales)
Casos Especial IE 04-0383-041

Un ciudadano había comenzado a reconstruir su vivienda debido a que ésta se encontraba localizada al lado de una montaña y las aguas lograban acceso al interior cuando llovía copiosamente. Éste no había podido completar dicha construcción por falta de recursos económicos. A través del programa de Mejoras y Rehabilitación de Comunidades Especiales le aprobaron el máximo de ayuda (\$15,000) para rehabilitar su hogar. Sin embargo, éste

reclamó al contratista su inconformidad con la forma en que estaban realizando las mejoras a su vivienda, ya que posee conocimiento en obras de construcción, y como consecuencia de su señalamiento descontinuaron los trabajos atentando contra su derecho social a la vivienda. Gracias a nuestra intervención, a través del programa se contrató otra empresa para que completara satisfactoriamente los trabajos de rehabilitación ya comenzados.

Familia

Policía de Puerto Rico
Caso Especial IE-04-0291-072

En marzo de 2004, visitó nuestra Oficina la viuda de un ex oficial de la Policía por la dilación en recibir la liquidación de vacaciones regulares y de enfermedad de su difunto esposo. Luego de la interpelación de la OPC, la División de Nóminas emitió el cheque el 30 de abril de

2004, remitiéndolo al Departamento de Hacienda para el debido procedimiento por la cantidad de \$12,530.30. De esta forma la Policía de Puerto Rico aseguró la protección económica de esta familia cumpliendo así con el Derecho social.

Derechos colectivos

Reclusos

Estado de Nueva York

Coordinación IE-04-0155-999

A raíz de la solicitud de un familiar de un confinado en probatoria en el Estado de Nueva York, la OPC gestionó la solicitud de pase durante las navidades 2003-2004 para este ciudadano. Su madre, que se encuentra en un delicado estado de salud, estaba deseosa de compartir con su hijo que no había visto en varios años. Sus familiares acudieron en auxilio al Procurador para que a través de éste el Estado de NY concediese el pase solicitado. Luego de efectuada las debidas gestiones con el Supervisor del

penal, se accedió a nuestra petición y pudo celebrarse el encuentro familiar tan anhelado por esta madre. Durante su estadía en Puerto Rico los familiares expresaron que su estado de salud se está deteriorando y al presente solicitan el trámite del traslado a la isla. Esta entidad estatal cumplió con el Derecho Colectivo de Reclusos procurando el retorno de este puertorriqueño trasladándolo a nuestra isla para visitar a sus familiares.

Derechos de los administrados

Procedimiento

Autoridad de Energía Eléctrica

Investigación Especial IE-02-0304-810

El mes de diciembre de 2001 se recibió en nuestras oficinas la reclamación de una ciudadana expresando su preocupación general de que la Autoridad de Energía Eléctrica no plasma en su factura el método de facturación y desglose de los conceptos por tal factura; y que no se divulga la información clara respecto al renglón de ajuste por combustible. Ante la corroboración de los hechos planteados y por la necesidad del derecho a la información que tienen los abonados de saber qué servicio paga y en concepto de qué, la Oficina del Procurador del Ciudadano entendió pertinente su intervención en el asunto.

El análisis de la información recopilada se utilizó para la consideración de si la Autoridad de Energía Eléctrica justifica correctamente la facturación a los abonados. También se evaluó para que la Autoridad divulgue al abonado periódicamente toda la información que necesita, salvaguardando así su derecho a conocer adecuadamente el concepto de dicha factura.

Las conclusiones y recomendaciones señaladas en el

Informe Final fueron presentadas de la siguiente forma:

◆ Modificación de las tarifas

Se reconoce la facultad que tiene la Autoridad conforme a su ley orgánica para modificar las tarifas; dicha agencia ha establecido que le factura en forma global a los consumidores energía en concepto de subsidios legales, energía disipada y hurto de energía, ya que es su política recuperar todos los costos de producción según lo discutido en el informe. La Oficina del Procurador entiende que esto debe modificarse realizando ajustes mayores a los existentes en las tarifas mediante acción directa de la Autoridad a tono con su facultad en Ley.

La Oficina del Procurador recomienda que de la Autoridad no proceder en esa dirección, la Asamblea Legislativa debe indagar sobre este aspecto y legislar para resolver este serio problema que le cuesta millones de dólares al consumidor responsable que paga sus facturas sin protestarlas.

◆ Hurto de energía

Le corresponde a la Autoridad cumplir con su deber magisterial de continuar y periódicamente indagar sobre el hurto de energía y levantar estadísticas para su beneficio, el del Pueblo de Puerto Rico y los entes fiscalizadores. Sin esta información, no se puede analizar los problemas circundantes como el progreso de las acciones afirmativas en contra del hurto.

La información suplida por la Autoridad sugiere la falta de un sistema preventivo efectivo. Las acciones que menciona la Autoridad realizadas para prevenir y combatir el hurto de energía son insuficientes. Actualmente, la instalación de contadores de lectura remota no ha logrado su propósito. Las acciones que realiza la Autoridad, como el responder a llamadas de confidencias, demuestran un sistema meramente correctivo. En cuanto a la respuesta dada por la Autoridad sobre las pérdidas en hurto, resulta preocupante que "...la Autoridad recupera todos sus costos, incluyendo los asociados a estas pérdidas, mediante los ingresos de ventas...".

Esta aseveración apoya el planteamiento que hace la Oficina en cuanto a que es el abonado y no la Autoridad, quien cubre los costos por concepto de hurto de energía, energía disipada y subsidiada. El que sea el abonado quien corra con los gastos en concepto de hurto, no incentiva a la Autoridad a crear programas efectivos para combatir el robo de energía, puesto que en última instancia no es ésta quien asume la pérdida. Por lo tanto, la Oficina le solicita a la Autoridad que prepare, someta y cumpla con un Plan de Acción Remediativa Especial que establezca los pasos para remediar este asunto.

◆ Facturación a municipios

Es urgente que los municipios y la Autoridad realicen, mantengan y actualicen un inventario de luminarias autorizadas. Las reclamaciones de los alcaldes de los municipios de Dorado y Bayamón, los

cuales han requerido la intervención de la Oficina evidencian dicha necesidad. El Municipio de Dorado ha contabilizado al día de hoy aproximadamente 200 luminarias fuera de servicio, sin haber concluido el plan de reconocimiento del Departamento de Obras Públicas Municipal. El municipio de Bayamón finalizó su plan de reconocimiento de luminarias fuera de servicio. A febrero de 2004, el monto de dichas luminarias ascienden a 1,548 y por ello solicitan un crédito ascendente a \$167,000 anuales a la Autoridad. Ambos casos han sido tramitados por la Oficina del Procurador del Ciudadano como reclamaciones independientes a esta investigación especial.

Se recomienda que la Autoridad descunte de la factura mensual aquellas que no estén en funcionamiento y proceda a repararlas. Una vez reparadas, podrá incluirlas nuevamente en la factura. La Autoridad deberá preparar un Plan de Acción Remediativa Especial para la solución de este problema.

◆ Desglose de la información en las facturas

Ante los señalamientos que hace la Oficina del Procurador del Ciudadano sobre el derecho de los abonados a estar debidamente informados de lo que se le factura, la Autoridad responde que el cambio recomendado en la factura es un proyecto prioritario. Sin embargo, dicho cambio aún no ha sido materializado, habiéndose prometido su implantación para el pasado mes de abril.

La Oficina solicita y recomienda que la Autoridad prepare, someta y cumpla con un Plan de Acción Remediativa Especial con metas y fechas límites definidas para la implantación de dicho cambio.

◆ Adecuación de la fórmula por ajuste

La información que provee la Autoridad en cuanto este tema es altamente técnica. Los documentos mencionados deben ser corroborados por peritos en la materia que puedan verificar la información provista según las interrogantes planteadas anteriormente.

La Asamblea Legislativa debe indagar sobre este aspecto mediante una abarcadora investigación sobre esta área analizada en este informe. Referimos este asunto a la Legislatura para mayor investigación.

◆ **Cómputo de la factura**

En el Informe Preliminar la Oficina del Procurador solicitó a la Autoridad que aclarara y ampliara satisfactoriamente las interrogantes expuestas para conformar el derecho de todo abonado a ser debidamente informado de lo que se le factura. La contestación que ofrece la Autoridad a la Oficina refleja nítidamente el problema que confrontan nuestros ciudadanos cuando intentan corroborar la veracidad o exactitud de la factura que reciben por concepto de los servicios de energía eléctrica prestados. El uso de un lenguaje técnico impide al ciudadano común, lego en la materia, informarse adecuadamente de un asunto sobre el cual tiene derecho a informarse.

Además, la información provista por la Autoridad no contesta la interrogante planteada en cuanto a si el comprobante está o no bien hecho basado en la data recopilada de al menos los últimos cinco años. Aunque la Autoridad provee las fórmulas que son utilizadas para computar el monto de la factura, no provee los factores necesarios utilizados para la computación de los factores componentes de la factura que fueron expresados.

La Asamblea Legislativa debe indagar sobre este

aspecto mediante una abarcadora investigación sobre ésta área analizada en este informe. Referimos este asunto a la Legislatura para mayor investigación.

◆ **Compra de energía**

La información suministrada por la Autoridad en este renglón resulta insatisfactoria. La Autoridad debe contestar interrogantes desde el porqué en la compra de energía se está cargando el ajuste por combustible de una energía ya comprada con anterioridad, hasta los parámetros constatados en base a los informes y contratos en debido cumplimiento de las disposiciones de P.U.R.P.A. que evidencien la necesidad de compra de energía a entes privados.

La Asamblea Legislativa debe indagar sobre este aspecto mediante una abarcadora investigación sobre ésta área analizada en este informe. Referimos este asunto a la Legislatura para mayor investigación.

La Autoridad de Energía Eléctrica deberá presentar un Proyecto de Acción Remediativa Especial (P.A.R.E.) en relación a las recomendaciones presentadas en el Informe Final. La Oficina del Procurador del Ciudadano dará seguimiento a la Legislatura sobre la investigación sugerida por entender que la misma es necesaria por la magnitud y complejidad de los asuntos relacionados a esta Investigación y por ser un asunto que afecta a todos los puertorriqueños a quienes se les vulnera su derecho económico a una facturación justa y razonable del consumo de energía eléctrica.

Eficacia

Corporación del Fondo del Seguro del Estado

Investigación Especial IE-02-0470-790

En la Corporación del Fondo del Seguro del Estado permanece activa una investigación especial relacionada a la prestación de servicios y la dilación en el trámite administrativo para atender los casos de obreros lesionados en cuanto a la dilación en atender pagos de incapacidad y el procedimiento de emitir decisiones. Luego de establecido un Proyecto de Acción Remediativa Especial (PARE) por el Ombudsman, en la Corporación se ha continuado

dando seguimiento a los procesos administrativos implementados, iniciando así el cumplimiento efectivo de las recomendaciones emitidas por el Procurador del Ciudadano. Como parte fundamental en el mejoramiento de los servicios se recomendó un proceso de digitalización de los archivos y el proceso de nombramiento de personal adicional en varias áreas y regiones en específico. Al momento, la Corporación del Fondo del Seguro del

Estado (CFSE) ha invertido en mejoras a la infraestructura adquiriendo equipo de computadoras de alta capacidad a un costo aproximado de \$6,100,000.00. Así también se reclutaron cinco empleados adicionales para

el área de archivo en una región de la CFSE a un costo de \$55,800.00, mejorando sustancialmente la calidad, prontitud en los servicios, así como la percepción ciudadana en cuanto a los servicios brindados.

Procedimiento

Administración de los Sistemas de Retiro

Caso Especial IE 04-0381-162

Una empleada pública radicó una solicitud de renovación de un préstamo personal a Retiro, el cual le fue denegado debido a una alegada deuda al descubierto ascendente a poco más de \$2,000.00 dólares. La ciudadana poseía todos los talonarios de sus cheques donde se reflejaban los descuentos realizados a su sueldo, lo cual evidenciaba que dicho préstamo se encontraba saldo hacía cerca de un año. Ésta se personó a la agencia con toda la evidencia en su poder pero allí se negaron a revisar la

misma y simplemente se limitaron a ofrecerle un plan de pago, violando su derecho como administrada a procedimiento. Nuestra intervención directa con el área de préstamos de Retiro resultó en la coordinación de una cita con la sub-directora de préstamos donde fue atendida, escuchada y evaluada la evidencia prestada, aclarándose que no existía balance pendiente alguno y honrando su derecho a procedimiento.

Procedimiento

Autoridad de Carreteras

Orientación IE 04-0447-173

Un usuario frecuente de la Autopista Luis A. Ferré reclamó su derecho como administrado a procedimiento, ya que por error involuntario transitó por el carril exclusivo para suscriptores del servicio Auto Expreso en el peaje de Caguas sin estar suscrito al mismo y sin tener la alternativa de cambiar de carril, dar reversa, ni pagar la tarifa regular del peaje. Esta acción suponía la expedición automática de una multa administrativa por la cantidad de \$100.00 dólares. Sin embargo, nuestra investigación reveló que la agencia había concedido un período de gracia de seis semanas a partir de la fecha de implantación

del servicio antes de proceder a emitir las multas correspondientes. De igual forma los conductores que cometieran dicha infracción por primera vez recibirían un aviso escrito de haber utilizado los carriles del servicio Auto Expreso sin autorización, pero sin expedirle multa al respecto; no corriendo igual suerte los reincidentes en esta práctica. Este período de gracia no fue divulgado intencionalmente por la Autoridad de Carreteras para poder evaluar la efectividad del servicio y para evitar el mal uso de dichos carriles durante ese período probatorio.

División de Investigaciones Especiales

Sra. Daphne EspéndeZ Santistéban, Directora Área Institucional

Sra. Matilde Sánchez Franceschini, Investigadora Especial

Sr. Eric Ortiz Rosario, Investigador Especial

Srta. Titzá Villanueva Viust, Asistente Administrativo

Sra. Enid Rivera Echandi, Asistente Administrativo

Sra. María Ferrer González, Asistente Administrativo

PROCURADOR ESPECIALIZADO EN ASUNTOS AMBIENTALES

Durante el año 2003-2004 se recibieron muchas reclamaciones relacionadas con problemas ambientales, en los cuales ciudadanos, en representación de sus comunidades, además de organizaciones que laboran en pro del ambiente, solicitaron nuestra intervención. Se atendieron cada una de las reclamaciones recibidas mediante las investigaciones correspondientes y el análisis detallado de la problemática existente. Dirigimos todos los esfuerzos a realizar las gestiones necesarias para lograr que se respeten y se validen los derechos de nuestros ciudadanos.

La ciudadanía ha mostrado sumo interés en los asuntos ambientales y han comenzado a crear conciencia de la grave problemática de contaminación ambiental que enfrentamos, por lo que están reclamando sus derechos que garantizan su salud y una mejor calidad de vida.

Las comunidades han comenzado a organizarse para hacer sus planteamientos con relación a los problemas ambientales que enfrentan, e incluso se unen en un esfuerzo común con las organizaciones aliadas en pro del

ambiente para buscarle soluciones a sus problemas. Los lazos de unión que desarrollan estas comunidades en su iniciativa de buscarle soluciones a sus problemas ambientales se reflejan en su desarrollo social dentro de su comunidad, mejorando su calidad de vida. Son los reclamos de las comunidades organizadas los que promueven las acciones afirmativas de parte de las entidades gubernamentales dirigidas a resolver la problemática ambiental y lo que ha logrado que este asunto adquiera una mayor relevancia en la discusión pública.

En esta Procuraduría se atendieron un total de 550 casos de los cuales 462 corresponden a reclamaciones, en las cuales en su totalidad las agencias violaron el derecho social de medio ambiente. De las 54 orientaciones brindadas a los ciudadanos, 51 trataron sobre el derecho social de medio ambiente y tres sobre el derecho de los administrados a procedimientos adecuados. Las 34 coordinaciones realizadas tratan sobre el derecho social de medio ambiente.

Total de casos por Derecho y Figura

Total de reclamaciones	Total de orientaciones	Total de coordinaciones	Total final
462	54	34	550
Derecho social			
Medio ambiente – 462	Medio ambiente – 51	Medio ambiente – 34	547
Derechos administrados			
	Procedimiento - 3		3

Por otro lado, de las reclamaciones atendidas, las cinco agencias que encabezan la lista son las siguientes: la Junta de Calidad Ambiental con 317, el Departamento de Recursos Naturales con 77, la Administración de Reglamentos y Permisos con 32, seguido de la Autoridad de

Carreteras con 16 y el Departamento de Transportación y Obras Públicas con la Policía de Puerto Rico con 9 reclamaciones. Además de éstas, la Autoridad de los Puertos completa la lista de las Agencias con 2 reclamaciones en su contra.

Reclamaciones recibidas

Agencias	Reclamaciones recibidas
Junta de Calidad Ambiental	317
Departamento de Recursos Naturales	77
Administración de Reglamentos y Permisos	32
Autoridad de Carreteras	16
Departamento de Transportación y Obras Públicas	9
Policía de Puerto Rico	9
Autoridad de Los Puertos	2
Total	462

Total de reclamaciones recibidas por acto administrativo

JUNTA DE CALIDAD AMBIENTAL	
Tipo de reclamación	Total
Por aire	267
Por agua	4
Por ruido	16
Por desperdicios sólidos	0
Otras reclamaciones	30
Sub total	317
DEPARTAMENTO DE RECURSOS NATURALES	
Tipo de reclamación	Total
Por otorgación de permisos	76
Zona marítimo terrestre	1
Reglamentos	0
Otras reclamaciones	0
Sub total	77
ADMINISTRACIÓN DE REGLAMENTOS Y PERMISOS	
Tipo de Reclamación	Total
Por otorgación de permisos	32
Otras reclamaciones	0
Sub total	32
AUTORIDAD DE CARRETERAS	
Tipo de reclamación	Total
Dilación en someter informes proyectos nuevos	16
Sub total	16
AUTORIDAD DE LOS PUERTOS	
Tipo de reclamación	Total
Dilación en tomar acción petición evaluación ambiental	2
Sub total	2

Total de reclamaciones recibidas por acto administrativo (Cont.)

DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS	
Tipo de reclamación	Total
Dilación remoción de escombros	9
Sub total	9
POLICÍA DE PUERTO RICO	
Tipo de reclamación	Total
Dilación tramitar solicitud vigilancia	9
Sub Total	9
TOTAL	462

A nivel Regional se atendieron casos de las Agencias que tienen ingerencia 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: Pago de

Dietas, Vacaciones, Pago de Ley, traslados, etc. Situaciones que los ciudadanos entienden se han dilatado en ser gestionadas a través de las Agencias.

El número total de casos atendidos por las Regiones es de 450, los cuales se desglosan de la siguiente manera:

Casos atendidos en las Oficinas Regionales

Oficina Regional	Reclamaciones	Coordinaciones	Orientaciones	Total de casos
Arecibo	20	1	27	48
Bayamón	44	0	10	54
Caguas	37	0	19	56
Humacao	90	0	36	126
Mayagüez	61	0	42	103
Ponce	36	0	27	63
Total	288	1	161	450

Total de casos atendidos

Total de casos Procuraduría de Asuntos Ambientales	Total de casos atendidos en las Oficinas Regionales	Total de casos atendidos
550	450	1000

Casos Relevantes

Derechos sociales

Salud

Autoridad de los Puertos

PEAA-04-0005-030

Privación del Derecho a la Salud, la vida, a un medio ambiente adecuado de trabajo, es la situación planteada por los empleados de una compañía de carga aérea ubicada en el Aeropuerto Luis Muñoz Marín, los cuales llevaban más de 6 años solicitando que se escucharan sus reclamos. La situación era extremadamente peligrosa para la salud, ya que literalmente estaban trabajando en una cámara de gas. Dado que el lugar de trabajo estaba ubicado en el área donde salen los aviones a la pista principal éstos se detenían frente a la estructura como a 100 pies para esperar órdenes de la torre de control, lo que producía un ruido ensordecedor. Durante este tiempo de espera, y con las turbinas apuntando hacia estas facilidades, los gases emitidos por estos aviones iban directamente hacia el interior de dicha compañía siendo inhalados por el personal. Es de conocimiento de todos que está científicamente probado el daño que causa la contaminación del aire a la salud. Se vincula directamente con enfermedades respiratorias como el asma, bronquitis así como con enfermedades cardíacas, muertes prematuras y diferentes tipos de cáncer. Ante esta situación, y dado que los reclamantes habían agotado sus recursos con todas las ramas del Gobierno, Ejecutiva, Legislativa y Judicial, tomamos acción sobre aquellas agencias en las que estamos facultados en Ley y coordinamos con aquellas otras que no están bajo nuestra injerencia. Le solicitamos acción inmediata a la Autoridad de los Puertos, ya que la Junta de Calidad Ambiental nos informó de que no tienen jurisdicción con fuentes de contaminación móviles como son los aviones. La Autoridad de los Puertos recibió nuestro

reclamo y refirió el caso a la División de Seguridad Industrial, Asesoramiento Ambiental y Manejo de Emergencias para que evaluaran y sometieran un informe con los hallazgos y recomendaciones

Se presentaron las siguientes recomendaciones:

- a) Notificar al dueño de las facilidades que es imperante que realice modificaciones al sistema de ventilación para el área de oficina de los empleados, incluyendo reparaciones a los plafones rotos, por donde posiblemente entre la mayor parte de los gases.
- b) Solicitar al dueño de las facilidades la instalación de filtros en áreas estratégicas para ayudar en la distribución del aire.
- c) Mantener los motores con poca presión “Low Idle” para evitar que estos gases lleguen a las facilidades de la Compañía.
- d) Cambiar la dirección donde los aviones esperan instrucciones de la Torre de Control para entrar a la pista.

La División Legal de la Autoridad de los Puertos notificó al dueño de las facilidades para que realizara las modificaciones a su área, según las recomendaciones anteriores. Se impartieron instrucciones al área operacional del aeropuerto para que acogieran los procedimientos recomendados por la División de Asuntos Ambientales. Estas recomendaciones ya han sido implantadas, por lo que los empleados gozan de un ambiente adecuado dentro de su área de trabajo.

Medio ambiente

Departamento de Transportación y Obras Públicas

Policía de Puerto Rico

PEAA-04-0163-170

PEAA-04-0164-172

Vecinos de la carretera 685, la cual colinda con el Río Indio, personal del Municipio de Vega Baja y organizaciones aliadas en la defensa del ambiente trajeron ante nuestra atención la difícil situación que enfrenta esta comunidad ante el continuo depósito de chatarra en el Río Indio. Lo cual atenta contra el derecho de estos vecinos a un medio ambiente sano, y por consiguiente contra su derecho a la salud y a una mejor calidad de vida mediante el uso y disfrute de su vivienda en un vecindario seguro. En una iniciativa de la propia comunidad, a la cual se unieron en un esfuerzo común asociaciones privadas y Agencias del Gobierno Estatal y Municipal con el objetivo de limpiar y acondicionar el Río Indio para reestablecerlo a su estado natural, se extrajeron del Río alrededor de 1,500 toneladas de chatarra. En su mayoría carros rotos y basura. Se coordinó con las Agencias pertinentes para prevenir que esto volviera a suceder, pero lamentablemente, al cabo de unos meses se repitió la situación. Lo que, entre otras cosas, se debió a la ausencia en el área de vigilancia policíaca con la frecuencia necesaria

para evitar el que los delincuentes ambientales volvieran a cometer sus fechorías, así como a la falta de barreras o vallas protectoras que impidan el que los vehículos se depositen en el Río. De otra parte, el Departamento de Transportación y Obras Públicas no cumplió con su compromiso de disponer de la chatarra que se extrajo del Río y se depositó en la orilla, lo que contribuyó a agravar la situación. Ante esta problemática, nuestra oficina requirió acción a las agencias responsables de proteger los derechos de estos ciudadanos. Se solicitó que se colocaran en el área barrera de cemento o vallas de seguridad para evitar que se arrojaran más vehículos al río. Se le requirió a las Agencias que prepararan un plan de acción para completar el recogido de chatarra y se coordinó con la Policía Municipal para que provea vigilancia preventiva al área. Asimismo, la Policía Estatal asignó una patrulla para vigilar el área. Todas estas medidas fueron adoptadas, lo cual contribuye a que estos ciudadanos disfruten de una mejor calidad de vida.

Medio ambiente

Junta de Calidad Ambiental

Departamento de Recursos Naturales y Ambientales

PEAA-04-0202-030

PEAA-04-0217-300

Representantes del grupo calidad de vida del Barrio Guaraguao Abajo de Bayamón solicitaron que nuestra procuraduría interviniera en una situación que le estaba afectando el derecho al uso y disfrute de sus residencias, así como su derecho a vivir en un ambiente seguro. La situación que nos presentaron está relacionada con la ex-

plotación de una cantera. Los problemas más significativos surgían por la utilización de explosivos para operar la cantera, lo que afectaba a los vecinos tanto por la contaminación por ruido, aire, polvo fugitivo, así como por las vibraciones, las cuales ocasionan daños a la estructura de los hogares de estos ciudadanos. Ante esta situación

procedimos a citar a las Agencias concernidas para tomar acción; específicamente la Junta de Calidad Ambiental y el Departamento de Recursos Naturales, los cuales participaron de una vista ocular donde se pudo corroborar la situación presentada por los vecinos. Se prepararon los informes pertinentes y se hicieron algunas recomendaciones, entre éstas:

1. Detener el uso de explosivos cerca al área de las residencias.
2. Realizar pruebas para medir las vibraciones, me-

dante la utilización de un sismógrafo.

3. Utilizar mallas de protección para impedir el escape de piedras.

Estas recomendaciones fueron acogidas y puestas en vigor. En adición, se multó a la compañía que opera la cantera por las acciones y daños causados, se cambió la ruta por donde transitan los camiones y se procedió a utilizar el camión tanque para evitar el polvo fugitivo. Estas medidas contribuyen a mejorar la calidad de vida de esta comunidad y proteger su derecho a un ambiente sano.

Medio ambiente

Junta de Calidad Ambiental

PEAA-04-0232-030

Vecinos de la Urbanización Valencia en Río Piedras trajeron ante la atención de esta procuraduría la situación surgida en esta comunidad ante los olores objetables y el ruido procedente de un taller de hojalatería y pintura ubicado en su vecindario. Esta situación constituye una violación a su derecho a la salud, a un ambiente sano y libre de contaminación de aire y ruido, así como al uso y disfrute de las viviendas de estos ciudadanos. En atención a los reclamos de estos ciudadanos procedimos a citar a una vista ocular e inspección a la Junta de Calidad Ambiental. En las vistas oculares de inspección realizadas se encontraron violaciones al reglamento para la contaminación atmosférica. El caso fue referido al área de contaminación por ruido de la Junta de Calidad Ambiental. Se procedió a notificar al dueño del taller y se le concedió tiempo para resolver la situación. Vencido el término de tiempo establecido, se realizó una segunda inspección de parte de la Junta de Calidad Ambiental, donde se pudo constatar que las recomendaciones de la Junta, dirigidas a evitar la contaminación tanto por aire como por ruido, habían sido implementadas. Estas acciones permitieron que los vecinos disfrutaran de un ambiente sano y seguro.

Para garantizar el derecho a gozar de un medio ambiente adecuado para nuestro desarrollo hacemos las siguientes recomendaciones:

- 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 estos municipios.
- Coordinar que los empleados públicos que tengan ingerencia en la toma de decisiones que afecten el medio ambiente tomen cursos de capacitación en ética y en derecho ambiental.
- Coordinar con el Departamento de Educación para que provean cursos en materia ambiental de forma que nuestros niños se conciencien con respecto a la importancia y el valor de proteger los derechos relacionados al medio ambiente.
- Agilizar los procedimientos para atender las querellas de los ciudadanos tanto en el Departamento de Recursos Naturales como en la Junta de Calidad Ambiental, facultando de mayor po-

der decisional a las oficinas Regionales de ambas Agencias. Lo que reduciría el volumen de las violaciones de los derechos de los ciudadanos en casos de 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.

Procuraduría de Asuntos Ambientales

Sr. Wilfredo Rivera Vélez, Procurador Especializado en Asuntos Ambientales

Sra. Adlyn Ayala Miranda, Asistente Administrativo

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 19

Todo individuo tiene derecho a la libertad de opinión y de expresión; este derecho incluye el no ser molestado a causa de sus opiniones, el de investigar y recibir informaciones y opiniones, y el de difundirlas, sin limitación de fronteras, por cualquier medio de expresión.

PROCURADOR ESPECIALIZADO EN ASUNTOS HIDROLÓGICOS

Durante el año 2003-2004 esta oficina hizo énfasis en las reclamaciones de los ciudadanos basándose en la violación de los Derechos Humanos en cada una de ellas. Fueron investigados los actos administrativos de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados que violaron los derechos de los ciudadanos al no proveer los servicios acorde con las leyes y reglamentos establecidos.

Como parte innovadora de este informe se presentan las Estadísticas de las Reclamaciones por Categoría de Derechos Humanos. Dichas estadísticas reflejan, además, las reclamaciones de personas de edad avanzada y de mujeres. El 1 de abril de 2004 el Gobierno de Puerto Rico retomó la administración de la Autoridad luego de un año administrado por la Compañía Privada llamada Ondeo de Puerto Rico.

El derecho social a tener un servicio de agua potable y un servicio de alcantarillado sanitario adecuado otorga el derecho a todos los ciudadanos a tener agua suficiente, a precio razonable, físicamente accesible, seguro y de calidad aceptable para uso personal y doméstico. El servicio de alcantarillado sanitario debe estar en buen funcionamiento y estructuralmente deber ser uno seguro que proteja la salud y el medio ambiente que nos rodea. El derecho al agua y alcantarillado es indispensable para llevar una vida digna.

Los derechos y deberes sobre los servicios de agua y alcantarillado son esencialmente comunitarios. Debemos ir creando conciencia sobre el uso y aprovechamiento tanto del agua como del alcantarillado sanitario, y desarrollar responsabilidad para su mantenimiento, ampliación y mejoras a estos servicios.

La AAA tiene que asumir responsabilidad en cuanto

a la necesidad de inversión y desarrollo de proyectos de infraestructura.

Es muy importante que la AAA proteja el medio ambiente y que tome las medidas preventivas a corto y largo plazo que permita el buen funcionamiento de las Plantas de Tratamiento de Aguas Sanitarias y se evalúe la infraestructura de dicho sistema regularmente. Los eventos de descargas de aguas sanitarias a los cuerpos de agua de nuestra Isla son una violación al derecho de proteger el medio ambiente.

La violación a los parámetros Federales de cumplimiento ambientales en las Plantas de Tratamiento Sanitario, se convierte al mismo tiempo en una violación al derecho a la Salud de los ciudadanos. Es una responsabilidad de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados mantener un sistema sanitario en óptimas condiciones y tener un plan de mantenimiento periódico para que no haya situaciones donde se ponga en riesgo la salud de los ciudadanos.

La Procuraduría de Asuntos Hidrológicos atendió un total de 198 casos, de los cuales 102 corresponden a reclamaciones hechas por los ciudadanos alegando violaciones al derecho social de salud con 36 reclamaciones, medio ambiente con 10 y consumo con 50, así como el derecho básico de igualdad con 6. De las 95 orientaciones realizadas se violó el derecho básico de igualdad con dos orientaciones, el derecho social de salud con 22, el de medio ambiente con 17, el de familia con 1 y por último el de consumo con 53. En esta Procuraduría solamente se coordinó con una entidad fuera de nuestra jurisdicción (Municipio de San Juan) la cual representó una violación al derecho de medio ambiente.

Total de casos atendidos por Acto Administrativo

Acto administrativo	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Facturación Estimada	1	10	0	11
Lectura Excesiva	33	28	0	61
Ajuste, Cobro Indebido, Acreditar	3	8	0	11
Reparación de Tuberías	19	12	0	31
Reparación de Alcantarillado Sanitario	39	29	0	68
Contadores, Acometidas, Contratación y Otros	7	8	1	16
Total	102	95	1	198

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados ha mejorado el elemento de Facturación Estimada. Sin embargo, los renglones de Facturación Excesiva y Reparaciones de Tuberías, ya sean por salidero de agua potable o desbordes de aguas sanitarias continúan siendo un motivo significativo de reclamos de los ciudadanos.

En cuanto a los derechos vulnerados en los casos atendidos en esta Procuraduría tenemos lo siguiente:

Total de casos por Derecho y Figura

Total de reclamaciones	Total de orientaciones	Total de coordinaciones	Total final
102	95	1	198
Derecho básico			
Igualdad – 6	Igualdad – 2		8
Derecho social			
Salud – 36 Medio ambiente – 10 Consumo – 50	Salud – 22 Medio ambiente – 17 Familia – 1 Consumo – 53	Medio Ambiente – 1	190

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 20

1. Toda persona tiene derecho a la libertad de reunión y de asociación pacíficas.
2. Nadie podrá ser obligado a pertenecer a una asociación.

Las Oficinas Regionales también trabajaron casos de Asuntos Hidrológicos

Casos atendidos en las Oficinas Regionales

Oficina Regional	Reclamaciones	Orientaciones	Total de casos
Arecibo	254	326	580
Metro Nordeste	582	577	1159
Caguas	293	92	385
Humacao	560	113	673
Mayagüez	100	186	286
Ponce	377	214	591
Total	2166	1508	3674

Total de casos atendidos

Total de casos atendidos Procuraduría Asuntos Hidrológicos	Total de casos atendidos en las Oficinas Regionales	Total de casos atendidos
198	3,674	3,872

Procuraduría de Asuntos Hidrológicos

Sra. Catalina Carrión Kuilan, Procuradora Especializada en Asuntos Hidrológicos

Sra. Ada Ríos García, Asistente Ejecutivo

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 21

1. Toda persona tiene derecho a participar en el gobierno de su país, directamente o por medio de representantes libremente escogidos.
2. Toda persona tiene el derecho de acceso, en condiciones de igualdad, a las funciones públicas de su país.
3. La voluntad del pueblo es la base de la autoridad del poder público; esta voluntad se expresará mediante elecciones auténticas que habrán de celebrarse periódicamente, por sufragio universal e igual y por voto secreto u otro procedimiento equivalente que garantice la libertad del voto.

PROCURADOR DE PEQUEÑOS NEGOCIOS

La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios fue creada mediante la Ley Número 454 del 28 de diciembre de 2000, mejor conocida como la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, y al amparo de la Ley Número 134 del 30 de junio de 1977, según enmendadas. La misma está adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano. La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios entra en funciones en septiembre del año 2001.

Los pequeños negocios son la espina dorsal de la economía de Puerto Rico aportando más de 20,000 empleos y ventas aproximadas de \$530,000,000 al año. Es este sector tan importante en nuestra economía el que muchas veces ve privado su derecho al desarrollo empresarial por la inflexibilidad administrativa y reglamentaria. La figura del Procurador de Pequeños Negocios surge como respuesta al reclamo y necesidad de los pequeños negocios de que las agencias gubernamentales revisen sus reglamentos para así asegurar que los pequeños negocios no estén excesivamente reglamentados. Además, por estar adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano, está facultada por la Ley Número 134, supra, para actuar como ente facilitador entre los pequeños negocios y las agencias gubernamentales, cuando estos se ven afectados por los procesos burocráticos de las agencias.

Entre sus responsabilidades están: representar y defender a cualquier pequeño negocio, durante cualquier procedimiento de adjudicación o cualquier procedimien-

to adversativo, abogar y negociar sobre cualquier materia relacionada con y que promueva el interés de las pequeñas empresas, velar por la aplicabilidad razonable de las Leyes y los Reglamentos, minimizando las penalidades, cargas y la reglamentación excesiva que enfrentan los negocios pequeños. Además someter comentarios e impulsar sugerencias a los reglamentos ya propuestos; 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.

Durante el pasado año se continuó la tarea de divulgar la Ley Núm. 454, supra, mediante seminarios a grupos y asociaciones de comerciantes. Continuamos con el objetivo principal: que las agencias gubernamentales cumplan con la Ley Núm. 454, supra, revisando y flexibilizando los reglamentos que impactan a pequeños negocios. Entre los grupos que se beneficiaron durante este pasado año de los servicios de esta oficina están: el Centro Unido de Detallistas, la Cámara de Comercio, la Asociación de Centros de Cuido de Niños, la Asociación de Dueños de Laboratorios Clínicos, la Cámara de Funerarios del Oeste, la Asociación de Dueños de Hogares de Larga Duración, la Asociación de Dueños de Inflables, la Asociación de Avicultores y Vendedores de Especies Exóticas, la Asociación de Transportistas Públicos y la Asociación de Grueros de Bayamón.

Total de casos atendidos

Agencia o entidad	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de casos
Administración de Corrección	1	1		2
Administración de Familias y Niños	14			14
Administración de Reglamentos y Permisos	8	29		37
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	2			2
Administración de Vivienda Pública	1			1
Autoridad de Energía Eléctrica		1		1
Autoridad de Carreteras		1		1
Asociación Centro de Cuido de Niños			2	2
Asociación Operadores de Inflables			2	2
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	1			1
Centro Unido de Detallistas			20	20
Comisión de Derechos Civiles		1		1
Comisión de Servicio Público	1	3		4
Compañía de Turismo	1	4		5
Cuerpo de Bomberos	1	2		3
Corporación Fondo del Seguro del Estado		1		1
Departamento de Asuntos al Consumidor	6	11		17
Departamento de Educación	7	7		14
Departamento de Estado		2		2
Departamento de Hacienda	12	10		22
Departamento de la Familia	5	20		25
Departamento de Recursos Naturales	2	7		9
Departamento de Salud	4	19		23
Departamento del Trabajo	1	1		2
Fomento Comercial		1		1
Gobierno Federal			2	2
Municipios			5	5
Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales	1			1
Oficina del Procurador del Paciente	1	2		3
Policía de Puerto Rico	2			2
Universidad de Puerto Rico	1			1
TOTAL	72	123	31	226

Total de casos por Derecho y Figura

Total de reclamaciones	Total de orientaciones	Total de coordinaciones	Total final
72	123	31	226
Derecho económico			
Propiedad – 1 Empresa – 10	Propiedad – 4 Empresa – 4		19
Derechos administrados			
Transparencia – 3 Procedimiento – 15 Eficacia – 43	Transparencia – 1 Procedimiento – 74 Eficacia – 40	Procedimiento – 5 Eficacia – 26	207

Total de reclamaciones por acto administrativo

LEY DE FLEXIBILIDAD ADMINISTRATIVA PARA PEQUEÑOS NEGOCIOS	
Agencias	Total
Departamento de Hacienda	1
Departamento del Trabajo	1
Departamento de la Familia	2
Departamento de Educación	6
Cuerpo de Bomberos	1
Departamento de Asuntos al Consumidor	1
AMSSCA	1
Policía de Puerto Rico	1
Departamento de Recursos Naturales	1
Procurador del Paciente	1
TOTAL	16
DILACIÓN EN PAGO	
Agencias	Total
Departamento de Hacienda	1
Administración de Familias y Niños	14
Departamento de Salud	2
Administración de Corrección	1
Administración de Vivienda Pública	1
Departamento de Educación	1
Banco de Desarrollo Económico	1
AMSSCA	1
TOTAL	22

Total de reclamaciones por acto administrativo (Cont.)

LICENCIAS Y PERMISOS	
Negación	
Agencias	Total
Departamento de Hacienda	2
Departamento de la Familia	2
Administración de Reglamentos y Permisos	5
Oficina Central de Asuntos Municipales	1
TOTAL	10
Otorgación	
Agencias	Total
Administración de Reglamentos y Permisos	2
TOTAL	2
Revocación	
Agencias	Total
Administración de Reglamentos y Permisos	1
TOTAL	1
Dilación	
Agencias	Total
Departamento de Hacienda	1
Departamento de la Familia	1
Comisión de Servicio Público	1
Departamento de Salud	1
Compañía de Turismo	1
Departamento de Asuntos al Consumidor	1
Departamento de Recursos Naturales	1
TOTAL	7
CONTRIBUCIÓN SOBRE INGRESOS	
Agencias	Total
Departamento de Hacienda	4
TOTAL	4
TRÁMITES ADMINISTRATIVOS	
Dilación / Negación	
Agencias	Total
Departamento de Hacienda	1
TOTAL	1
OTROS	
Agencias	Total
Departamento de Hacienda	2
Departamento de Salud	1
Departamento de Asuntos al Consumidor	4
Policía de Puerto Rico	1
Universidad de Puerto Rico	1
TOTAL	9
TOTAL DE RECLAMACIONES	72

Desglose de ponencias

Comisión	Total de ponencias
Comisión de Banca, Seguros y Asuntos Financieros y de Asuntos del Consumidor	1
Comisión de Recursos Naturales y Calidad Ambiental	1
TOTAL	2

Desglose de reglamentos enviados por agencias gubernamentales cumpliendo con la Ley Núm. 454

Agencia o entidad	Total de reglamentos
Administración de Fomento Comercial	1
Autoridad de Desperdicios Sólidos	2
Compañía de Comercio y Exportación de PR	1
Corporación para la Supervisión y Seguro de Cooperativas de PR	1
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	1
Departamento de Asuntos al Consumidor	2
Departamento de Recreación y Deportes	1
Departamento de Salud	4
Departamento de Transportación y Obras Públicas	4
TOTAL	17

Casos relevantes

Derechos económicos

Derechos de los administrados

Empresa Procedimiento

Departamento de la Familia

PEPN-04-0002 -102 , PEPN-04-0003 -102, PEPN-04-0004 -102,
 PEPN-04-0005 -102, PEPN-04-0006 -102, PEPN-04-0007 -102,
 PEPN-04-0008 -102, PEPN-04-0009 -102, PEPN-04-0010 -102,
 PEPN-04-0011 -102, PEPN-04-0012 -102, PEPN-04-0013 -102,
 PEPN-04-0014 -102, PEPN-04-0021 -102

Catorce pequeños negocios que son centros de cuidado de niños, participantes del “Programa de Vales Especiales

Cuidado y Desarrollo de Niños y Niñas Escolares”, que ofrece el servicio de cuidado y desarrollo a niños y niñas,

compartían un problema de dilación de pago por parte del Departamento de la Familia. Luego de gestiones infructuosas de cobro acuden a nuestra Oficina. La dilación en tramitar el pago por parte del Departamento de la Familia provoca que los centros de cuidado comiencen a tener problemas con la viabilidad de ofrecer sus servicios. A estos negocios se le estaba violentando varios de sus derechos como comerciantes. Derechos de los administrados con respecto al procedimiento administrativo, entre los siguientes: el cumplimiento de pago en los plazos determinados para cada niño y exigirlo así al Departamento de la Familia y el derecho a conocer el estado de situación de las facturas presentadas ante el Departamento de la

Familia. Se violentaba también el derecho económico a la libre empresa, ya que estos negocios estaban viendo su progreso económico entorpecido por la ineficacia de una agencia gubernamental en cumplir con sus compromisos de pagos. La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios solicitó del Departamento de la Familia el agilizar y poner al día las facturas pendientes de pago de estos centros. El pago global que se emitió a todos los centros de cuidado fue de \$154,738.71 dólares. Dentro de esta área, también intervenimos por un grupo de pequeños negocios miembros de la Asociación de Dueños de Hogares de Larga Duración, logrando agilizar el pago por concepto de servicios prestados.

Derechos de los administrados

Procedimiento Eficacia

Departamento de Hacienda
PEPN-04-0052-160

Un negocio que, con fines de mejorar su área de servicio y poder cumplir con el Código de Orden Público Municipal, arrienda un nuevo local, justo al cruzar la calle de donde estaba establecido por más de diez años, al solicitar el traslado de su licencia de expendio de bebidas alcohólicas, el Departamento de Hacienda evalúa la solicitud como una nueva y no como un traslado, denegando la licencia, obligando al comerciante a solicitar una reconsideración de la decisión. Este comerciante ya había hecho la inversión económica del nuevo local y el inventario, por lo que tenía dualidad de pagos, ya que tenía dos locales, además de la presión de desalojo del antiguo local. El comerciante acude a nuestra oficina por la dilación por parte del Departamento de Hacienda en atender su reconsideración, y porque él entendía que el traslado de licencia que había solicitado procedía según

el reglamento. A este comerciante se le estaba violentado los derechos administrados, ya que tenía el derecho a ser informado de los procedimientos de la agencia, su naturaleza, alcance y, de ser previsible, del plazo estimado de su duración, así como de sus derechos y obligaciones en el curso de tal actuación. En el área de eficacia estaba siendo privado del derecho a una resolución administrativa imparcial, rápida y eficaz por parte de la agencia. Luego de nuestra intervención con la división del Negociado de Bebidas Alcohólicas, el comerciante pudo obtener sus licencias sin el proceso de reconsideración, ya que efectivamente según el propio reglamento procedía el traslado. Nuestra gestión se tradujo en beneficio del comerciante que pudo comenzar a operar inmediatamente, liberándose de la dualidad de pagos que tenía con dos locales y de posibles problemas judiciales con su arrendador.

Procedimiento

Administración de Reglamentos y Permisos
Policía de Puerto Rico
Cuerpo de Bomberos
Departamento de Hacienda
Departamento de Salud
PEPN-04-0070-0010, PEPN-04-0069-160,
PEPN-04-0058-160, PEPN-04-0072-160

La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios efectuó una Vista Ejecutiva con la Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE), la Policía de Puerto Rico, el Cuerpo de Bomberos, el Departamento de Hacienda y el Departamento de Salud, para discutir los operativos interagenciales que se estaban efectuando alrededor de toda la isla en pequeños negocios. Las reclamaciones de los pequeños negocios sobre estas incursiones giraban en torno a la manera y horarios en que eran efectuados los operativos y los cierres de negocios por parte de ARPE. Los comerciantes alegaban que se había violentado su derecho empresarial privándoles de poder operar sus negocios. Los comerciantes bonafide informaron a nuestra oficina sentirse intimidados por la manera en que se efectuaban estos operativos y por verse como criminales ante sus clientes, ya que los operativos eran efectuados en horarios nocturnos cuando más flujo de público tenían sus negocios. Gran parte de los operativos fueron efectuados fines de semana, según se confirmó en la Vista Ejecutiva. ARPE informó que cerró negocios por más de tres días consecutivos, en muchas de las ocasiones. La motivación para el cierre fue el no tener los negocios actualizados sus permisos de uso. La Policía de Puerto Rico indicó que su función en estos operativos era una de apoyo a las agencias que los organizaban para brindar seguridad. En el caso del Departamento de Hacienda se evidenció la falta de un debido proceso administrativo de reconsideración en el caso de las multas administrativas. El Departamento de Salud informó que los cierres de negocios por incumplimiento de reglamentos de la agencia eran cierres voluntarios. Por último el Cuerpo de Bom-

beros fue la única agencia que informó que es su política orientar a los comerciantes sobre las faltas que cometan y darle la oportunidad de cumplir con la reglamentación y que son contadas las ocasiones en que el Cuerpo de Bomberos ordena un cierre de negocio. Efectivamente, según confirmado con las agencias en la Vista, a estos comerciantes se les privó del derecho a económico a la libre empresa, ya que por la inflexibilidad administrativa y reglamentaria vieron interrumpido el proceso económico de sus negocios al obligarlos al cierre de los mismos por varios días. Además, dentro de los derechos administrados, en los procedimientos administrativos, fueron privados del derecho a conocer la justificación de los cargos en su contra, no fueron escuchados por los funcionarios de las agencias, ni orientados o informados de las normativas aplicables. Estos comerciantes no fueron tratados con respeto y consideración por las autoridades, ya que el aspecto de la presunción de inocencia y el derecho a presentar alegaciones fue completamente obviado por las agencias que los penalizaron. Nuevamente la flexibilidad administrativa y reglamentaria establecida en la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, fue obviada por las agencias gubernamentales. En esta Vista Ejecutiva se logró concienciar a las agencias de los impactos negativos que este tipo de operativo tiene sobre los pequeños negocios y de la existencia de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio. Se solicitó a las agencias que los operativos se efectuaran en horarios diurnos en la medida que se pudiera, y que se evitasen los cierres de los negocios. Se recomendó que se llevara a

cabo un proceso de orientación a los dueños de pequeños negocios sobre el cumplimiento de las diferentes leyes y

reglamentos de las agencias, brindándole así la oportunidad de cumplir con las mismas.

Procedimiento

Departamento de Asuntos Al Consumidor

PEPN-04-0050-400

PEPN-04-0056-400

PEPN-04-0068-400

Tres diferentes tipos de negocios, una pizzería, un negocio de piezas de auto y un salón de recortes de niños, todos fueron multados por infracciones al Artículo 26-B del Reglamento de Anuncios y Prácticas Engañosas. La violación consistía en que no exhibía el rótulo requerido por el Departamento de Asuntos al Consumidor (DACO), el cual advierte acerca de los anuncios engañosos. Este es un rótulo que, según el reglamento: “deberá tener un tamaño no menor de ocho y media (8 ½) pulgadas por once (11) pulgadas; con un tipo de letra no menor de veintidós (22) puntos. El material a usarse podría ser plástico, material acrílico o cualquier otro material que no sea susceptible al fácil deterioro. Todo rótulo deberá exhibirse en un lugar visible en cada una de las estaciones de cajas registradoras, de haber más de una, y en la puerta de entrada del establecimiento. Además, podrá también exhibirse en el área de recepción de la tienda y el área de ventas. Dicho rótulo no debe colocarse más allá de cinco (5) pies de distancia del punto donde el consumidor tendrá acceso visual al mismo. Además, se deberá

colocar entre cinco (5) y seis (6) pies del piso”. Estos comerciantes fueron multados por la cantidad de \$200.00 cada uno y los tres comerciantes estaban en desconocimiento del reglamento. Los tres comerciantes solicitaron Vistas Administrativas para apelar las multas impuestas, y a la misma vez solicitaron nuestra intervención, por ser pequeños negocios que entendían injusto la imposición de estas multas. A estos comerciantes se les estaba privando de los derechos administrados de procedimiento, ya que no se les estaba ofreciendo la orientación, ni la información sobre la normativa aplicable y de eficacia porque las Vistas administrativas no fueron citadas en un plazo razonable. En dos de los casos las Vistas Administrativas fueron citadas para un año después de solicitadas. Luego de nuestra intervención los comerciantes fueron liberados de las multas y el Departamento de Asuntos del Consumidor comenzó un proceso de orientación a los comerciantes sobre las leyes y reglamentos aplicables de la agencia.

Charlas de Orientación

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 de

Centros de Cuido de Niños, la Asociación de Centros de Cuido de Larga Duración, la Asociación de Dueños de Inflatables, la Asociación de Comerciantes de Puerto Nuevo y varios grupos de futuros comerciantes de la Administración para el Adiestramiento de Futuros Empresarios y Trabajadores.

Coordinaciones

En los municipios de Guayama y Humacao los comerciantes presentaron reclamaciones por el impacto económico que estaban causando los proyectos de revitalización en los cascos de los respectivos pueblos. En ambos casos nuestra oficina coordinó reuniones con los municipios, las agencias gubernamentales relacionadas y

los contratistas de las obras para presentar sus situaciones y abrir los canales de comunicación entre los comercios y las agencias involucradas en los proyectos. En ambos casos los comerciantes expresaron su agradecimiento por la gestión coordinadora de nuestra oficina, ya que a partir de ésta pudieron establecer un dialogo más efectivo.

Legislación evaluada por la Oficina del Procurador de Pequeños Negocios

a. Resoluciones de Investigación

Resolución del Senado 3447 – Esta resolución estaba dirigida determinar el efecto de las leyes y reglamentos aplicables a los Centros de Cuido y Desarrollo para Niños y Niñas sobre los costos y eficiencia en las operaciones de estos.

b. Proyectos de Ley

Proyecto de la Cámara 3461 – Para enmendar la Ley de Navegación y seguridad Acuática de Puerto Rico, a fin de disponer que las embarcaciones documentadas cumplan con el pago de arbitrios, como requisito para estar inscritas en el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales.

Proyecto de la Cámara 3865 – Este proyecto se convirtió en ley, enmendando la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Ne-

gocio, añadiendo un inciso que aclara que la Ley no deberá entenderse en el sentido de autorizar, facilitar o proteger la operación de negocios en área residenciales sin seguir los debidos procesos establecidos por la Junta de Planificación, Administración de Reglamentos y Permisos (ARPE) o los municipios.

Proyecto de la Cámara 4631 – Este proyecto creaba la Ley de Servicios Fúnebres de Puerto Rico, con el fin de reglamentar el negocio de bienes y servicios fúnebres, establecer el requisito de registrarse y prestar una fianza en el Departamento de Asuntos del Consumidor para operar en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico cualquier negocio y servicios.

Proyecto de la Cámara 4410 – Este proyecto creaba el Código de Defensa del Consumidor de Puerto Rico.

Logros

Cumplimiento de la Ley

- Proceso de Análisis de Flexibilidad Reglamentaria
Entre los logros más significantes de la Oficina del Procurador de Pequeños Negocios se encuentra el que las agencias gubernamentales hayan comenzado a cumplir con la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, sometiendo sus reglamentos para revisión a nuestra oficina previa a su radicación en el Departamento de Estado. Las agencias que han cumplido con la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el

Pequeño Negocio, y han flexibilizado sus reglamentos para el pequeño negocio durante este pasado año son: el Departamento de Recreación y Deportes que sometió enmiendas al Reglamento Administrativo de Lidia de Gallos, la Autoridad de Desperdicios Sólidos presentó dos nuevos reglamentos, el Reglamento para la Prevención de la Contaminación y el Reglamento para la Reducción, Reutilización y Reciclaje de los Desperdicios Sólidos en Puerto Rico; la Corporación para el Comercio y Exportación que sometió dos nuevos reglamentos el Reglamento Para

el Programa de Empleo Directo al Centro Urbano y el Reglamento de Auspicios; el Departamento de Asuntos al Consumidor, que incluyó la Ley Número 454, supra, en su Reglamento para la Imposición de Sanciones y Multas; la Corporación para la Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico que sometió el Reglamento de la Corporación Pública para la Supervisión y Seguros de Cooperativas para Puerto Rico.

Se destacó entre las agencias el Departamento de Transportación y Obras Públicas que radicó cinco reglamentos con sus respectivos Análisis de Flexibilidad. Cada uno de los análisis presentados recogen la excelente labor efectuada por el Departamento de Transportación y Obras Públicas, que mediante el contacto directo con el sector de pequeñas empresas que estarían reglamentando, lograron identificar sus diferentes estructuras económicas y descargaron unas reglamentaciones apropiadas para el sector de pequeñas empresas.

- **Ámbito de la Política Pública de Flexibilidad en términos de penalidades económicas**

El Ámbito de la Política Pública de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio contemplado en la Ley Núm. 454, supra, es que cada agencia deberá, a discreción, modificar las penalidades económicas a pequeños negocios. La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios tuvo varias intervenciones durante este pasado año en casos donde fue necesario solicitar la modificación de penalidades económicas en todo o en parte, a pequeños negocios. Entre las agencias gubernamentales, que luego de solicitar la modificación de las multas administrativas al amparo de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, redujeron y en ocasiones condonaron un cien por ciento de la multa a pequeños negocios se destacan el Departamento de Hacienda y el Departamento de Asuntos al Consumidor.

- **Flexibilidad Reglamentaria**

La Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio le exige a las agencias gubernamentales reglamentar en forma tal que no se le impongan cargas indebidas al sector que más aporta al crecimiento de la economía, los pequeños comerciantes.

La Oficina del Procurador de Pequeños Negocios intervino luego de múltiples reclamaciones de pequeños negocios con el Departamento de Salud y su división de Salud Ambiental. La división de Salud Ambiental estaba aplicando el Reglamento General de Salud Ambiental, aprobado el 4 de febrero de 2000, de manera retroactiva a todos los comercios existentes. Este reglamento exige a todo edificio comercial proveer facilidades sanitarias separadas para damas y caballeros. En las reclamaciones radicadas por pequeños negocios se presentaban múltiples circunstancias que impedían la construcción de otra facilidad sanitaria en sus comercios y por ende, la imposibilidad de la renovación de la licencia sanitaria existente. La aplicación de forma retroactiva de este reglamento imponía cargas económicas que impactaban a los comerciantes y violentaba el derecho de propiedad obtenido legítimamente, y que en algunos casos hubieran conllevado el cierre de los mismos. Luego de nuestra intervención, el Departamento de Salud tomó conciencia del impacto económico negativo que tenía este reglamento en pequeños negocios existentes. El Departamento de Salud modificó el cumplimiento de este requisito en el caso de pequeños negocios, permitiendo en edificios comerciales dedicados a operaciones no relacionadas con alimentos, el eximir del requerimiento de facilidades sanitarias separadas para damas y caballeros. Esta flexibilidad reglamentaria por parte de la agencia permitió la renovación de la licencia sanitaria de los negocios. También intervenimos con el Departamento de Hacienda al recibir varias reclamaciones de comercian-

tes que se le estaban reclasificando retroactivamente dos años el pago de derecho de sus licencias para el expendio de bebidas alcohólicas. Esta reclasificación del pago derecho de licencia, procedía según el reglamento del Departamento de Hacienda, pero se convertía en una carga onerosa para los pequeños negocios. Esta imposición se traducía en un esco-

llo económico que además violentaba el derecho a un debido procedimiento administrativo, ya que los comerciantes no conocían la normativa aplicada. El Departamento de Hacienda, luego de presentar las reclamaciones hechas por nuestros negocios, flexibilizó y enmendó la orden para cobrar solamente un año de manera retroactiva.

Procuraduría de Pequeños Negocios

Sra. Ana L. Rivera Valcárcel, Procuradora de Pequeños Negocios

Sra. María Rivera López, Asistente Ejecutivo

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 22

Toda persona, como miembro de la sociedad, tiene derecho a la seguridad social, y a obtener, mediante el esfuerzo nacional y la cooperación internacional, habida cuenta de la organización y los recursos de cada Estado, la satisfacción de los derechos económicos, sociales y culturales, indispensables a su dignidad y al libre desarrollo de su responsabilidad.

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 23

- 1. Toda persona tiene derecho al trabajo, a la libre elección de su trabajo, a condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo y a la protección contra el desempleo.*
- 2. Toda persona tiene derecho, sin discriminación alguna, a igual salario por trabajo igual.*
- 3. Toda persona que trabaja tiene derecho a una remuneración equitativa y satisfactoria, que le asegure, así como a su familia, una existencia conforme a la dignidad humana y que será completada, en caso necesario, por cualesquiera otros medios de protección social.*
- 4. Toda persona tiene derecho a fundar sindicatos y a sindicarse para la defensa de sus intereses.*

III
OTROS TEMAS
Y
ACTUACIONES SIGNIFICATIVAS



Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 24

Toda persona tiene derecho al descanso, al disfrute del tiempo libre, a una limitación razonable de la duración del trabajo y a vacaciones periódicas pagadas.

Artículo 25

- 1. 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; tiene asimismo derecho a los seguros en caso de desempleo, enfermedad, invalidez, viudez, vejez y otros casos de pérdida de sus medios de subsistencia por circunstancias independientes de su voluntad.*
- 2. La maternidad y la infancia tiene derecho a cuidados y asistencia especiales. Todos los niños, nacidos de matrimonio o fuera de matrimonio, tienen derecho a igual protección social.*

OTROS TEMAS Y ACTUACIONES SIGNIFICATIVAS

PROTECCIÓN DE GRUPOS ESPECÍFICOS

PERSONAS DE EDAD AVANZADA

En Puerto Rico, mediante la Ley Número 121 del 12 de julio de 1986, se aprobó la Carta de Derechos de las Personas de Edad Avanzada, a través de la cual el gobierno reconoce el derecho y la responsabilidad que tiene de proteger los Derechos Humanos de las personas de edad avanzada. La Carta garantiza los siguientes derechos: vivir en un ambiente tranquilo, respeto y dignidad. Vivir libre de presiones, coacciones y manipulaciones por parte de familiares, personas particulares y el Estado. Desempeñar una profesión, ocupación u oficio sin consideración a la edad. Ser escuchado, atendido y consultado en todos los asuntos que le afecten. Escoger con cuáles parientes quiere vivir. Disfrutar de un ambiente de tranquilidad y solaz. Recibir protección, seguridad física y social contra abusos físicos, emocionales y presiones psicológicas por parte de cualquier persona. No ser objeto de restricción involuntaria en el hospital, hogar sustituto o residencial a menos que exista una orden médica o legal que lo justifique.

Nuestra intervención a favor de la protección y el cumplimiento de las garantías que tiene que proteger el Estado a través de sus instituciones gubernamentales a las personas de edad avanzada, reflejaron un total de 4,078 casos de Derechos Humanos en donde el mayor reclamo fue sobre los Derechos Sociales con 2,178, que representan un 53% del total de los casos.

Durante el presente año fiscal se radicaron 1,766 reclamaciones, destacándose la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con 580 y la Autoridad de Energía Eléctrica con 297, relacionados con la alegada violación de los Derechos Sociales que protegen al consumidor. La

Corporación del Fondo del Seguro del Estado recibió 147 y la Comisión Industrial 131 reclamaciones relacionadas con los deberes y obligaciones que tienen los administradores de ofrecer servicios con eficacia y procedimientos conformes a las leyes y reglamentos que protegen a los lesionados.

Referimos un total de 1,374 orientaciones a las agencias bajo nuestra jurisdicción y 938 coordinaciones con entidades y municipios fuera de nuestro alcance jurisdiccional. El resultado de nuestras intervenciones tuvo un Impacto Económico de \$1,325,826.09 a favor de las personas de edad avanzada.

Casos atendidos - Año fiscal 2003-2004

Oficina	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de casos
Oficina Regional de Arecibo	302	289	133	724
Oficina Regional Metro Nordeste	339	383	312	1,034
Oficina Regional de Caguas	224	110	80	414
Oficina Regional de Humacao	257	146	89	492
Oficina Regional de Mayagüez	234	193	143	570
Oficina Regional de Ponce	322	211	166	699
Procurador Especializado Asuntos Ambientales	32	0	0	32
Procurador Especializado Asuntos Hidrológicos	28	16	0	44
Procurador de Pequeños Negocios	2	0	0	2
División de Investigaciones Especiales	26	26	15	67
Total	1,766	1,374	938	4,078

Total de casos por Derecho y Figura

Total de reclamaciones	Total de orientaciones	Total de coordinaciones	Total final
1,766	1,374	938	4,078
Derechos básicos			
Igualdad – 4	Igualdad – 6	Dignidad – 1 Igualdad – 5	16
Derechos individuales			
Vida – 5 Intimidad – 3	Integridad – 3 Desplazamiento – 1	Vida – 1 Integridad – 1 Honor – 1 Intimidad – 2	17
Derechos de participación			
Reunión – 1	Comunicación – 2 Participación – 1	Comunicación – 3 Participación – 12	19
Derechos económicos			
Propiedad – 141 Empresa – 5	Propiedad – 123 Empresa – 11	Propiedad – 234 Empresa – 24	538
Derechos laborales			
Trabajo – 134	Trabajo – 59 Sindicación – 1	Trabajo – 27	221
Derechos sociales			
Educación – 1 Salud – 27 Vivienda – 338 Medio ambiente – 107 Familia – 9 Consumo – 460	Educación – 6 Cultura – 1 Salud – 31 Vivienda – 148 Medio ambiente – 32 Familia – 10 Consumo – 590	Educación – 5 Salud – 22 Vivienda – 130 Medio ambiente – 21 Familia – 4 Consumo – 236	2,178
Derechos colectivos			
Menores – 1 Tercera edad – 18 Discapacitados – 4 Reclusos – 2	Menores – 1 Tercera edad – 45 Discapacitados – 11 Reclusos – 2	Tercera Edad – 35 Discapacitados – 6 Reclusos – 1	126
Derechos administrados			
Transparencia – 22 Procedimiento – 194 Eficacia – 290	Transparencia – 15 Procedimiento – 152 Eficacia – 123	Transparencia – 21 Procedimiento – 80 Eficacia – 66	963

Casos relevantes

Derechos sociales

Vivienda

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Municipio de Arecibo

Are: 04-02476-999

Una ciudadana de edad avanzada y residente del sector Zeno Gandía (La Múcara) en el municipio de Arecibo, solicitó nuestra intervención ante un problema de inundaciones recurrente en su residencia a consecuencia de un alcantarillado pluvial obstruido. Dicha situación amenazaba su vida y seguridad, ya que una vez inundada la residencia se veía imposibilitada de abandonar la misma. Esta situación constituye una violación al Derecho Social de vivienda donde los poderes públicos garantizan una infraestructura adecuada de las viviendas con un sistema de evacuación de residuos. Nuestra Oficina Regional de

Arecibo, inició la reclamación para solucionar el problema presentado con el Director de Obras Públicas Municipal y el Director Ejecutivo de la Autoridad de Acueductos en Arecibo. La Agencia facilitó el camión “Vac Master” para limpiar la alcantarilla obstruida y el municipio envió un camión bomba para recoger las aguas. Al realizar los trabajos se observó una tubería de agua potable rota que provocaba la acumulación de agua en el lugar. Posteriormente Obras Públicas removió la alcantarilla y con maquinaria pesada logró destapar la obstrucción. Por su parte la Autoridad de Acueductos corrigió el salidero.

Derechos económicos

Propiedad

Registro de la Propiedad

HUM: 04-00320-052

Desde hace más de un año un ciudadano de edad avanzada sometió minuta de asiento para presentación de escrituras en el Registro de la Propiedad, sección de Humacao. El ciudadano solicitó nuestra intervención ante la dilación que le impedía realizar cualquier transacción

con su propiedad, situación que atenta contra el Derecho Económico de propiedad de poder disponer de sus bienes. Nuestra Oficina Regional intervino con el Registro el 15 de septiembre de 2003 y para el 17 del mismo mes, la agencia notificó que el documento fue inscrito.

Derecho laboral

Trabajo

Departamento de Educación

May 04-00287-110

El 30 de diciembre del 2002, una ciudadana de edad avanzada renunció a su puesto de Ayudante de Cocinera que ocupó en una escuela del municipio de Hormigueros.

Al hacerlo, solicitó los beneficios adquiridos para una pensión por años de servicio. El Departamento de Educación procesó los documentos relacionados con la

solicitud de pensión a la Administración de Sistemas de Retiro y a la Asociación de los Empleados del ELA; sin embargo, se retrasó el pago de la liquidación de los balances que acumuló en las licencias regular y enfermedad. La Oficina requirió al Departamento cumplir con

la retribución adeudada, y el 23 de septiembre de 2003 efectuaron el pago por la cantidad de \$7, 172.74, el que incluyó además un ajuste de sueldo y el exceso de días acumulados por licencias de enfermedad.

Derechos de los administrados

Eficacia

Corporación de Fondo del Seguro del Estado

May: 04-00370-690

La Honorable Comisión Industrial de Puerto Rico ordenó a la Corporación del Fondo del Seguro del Estado el pago de la incapacidad reconocida a la lesionada el 17 de noviembre de 1998 por un accidente laboral que sufrió. El pago debió emitirse en un término de 30 días a partir del 10 de octubre de 2002, fecha de la resolución

de la Comisión. No obstante, la Corporación no cumplió, por lo que se procedió a radicar una reclamación amparada en los derechos sustanciales de la lesionada, a tenor con la propia Ley de Compensaciones por Accidentes del Trabajo, emitiéndose el pago el 6 de octubre de 2003 por \$4,687.50.

División de Investigaciones Especiales

Sra. Daphne EspéndeZ Satistéban, Directora

Sra. Enid Rivera Echandi, Asistente Administrativo

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 26

1. *Toda persona tiene derecho a la educación. La educación debe ser gratuita, al menos en lo que concierne a la instrucción elemental y fundamental. La instrucción elemental será obligatoria. La instrucción técnica y profesional habrá de ser generalizada; el acceso a los estudios superiores será igual para todos, en función de los méritos respectivos.*
2. *La educación tendrá por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana y el fortalecimiento del respeto a los derechos humanos y a las libertades fundamentales; favorecerá la comprensión, la tolerancia y la amistad entre las naciones y todos los grupos étnicos o religiosos; y promoverá el desarrollo de las actividades de las Naciones Unidas para el mantenimiento de la paz.*
3. *Los padres tendrán derecho preferente a escoger el tipo de educación que habrá de darse a sus hijos.*

MUJERES

La Oficina del Procurador del Ciudadano, en su misión de velar por el cumplimiento de la política pública que garantiza los derechos humanos de la mujer y la no discriminación por razón de género analiza los factores que afectan los derechos de la mujer en el ámbito de los derechos sociales, económicos y culturales, así como la desigualdad en el trato.

Uno de los desafíos más importantes para la humanidad es alcanzar la equidad, la justicia y la igualdad de derechos entre hombres y mujeres. En nuestro Puerto Rico de hoy podemos indicar que hemos avanzado mucho en términos de legislación favorable para la mujer. No obstante, todavía nos queda por hacer. La mujer puertorriqueña ha contribuido grandemente con su esfuerzo y trabajo al desarrollo económico del país, pero lo cierto es que deberían ocupar mayor número de posiciones de alta jerarquía y tener mayor participación y representación política.

A tenor con la Orden Administrativa 002-003 emitida por el Procurador se crea la Red de Defensorías de la Mujer, la cual esta constituida por una Coordinadora y una/o representante de cada Oficina Regional. Todos los investigadores o empleados que trabajen situaciones relacionadas con la mujer realizan un análisis exhaustivo que les permite establecer si existe una violación a algún derecho y bajo qué fundamentos se reclama. Los derechos de la mujer son derechos humanos y desde esta perspectiva evaluamos todos los casos que se recibieron durante el año fiscal 2003-2004.

Discriminación de la mujer es toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento, goce o ejercicio por la igualdad del hombre y la mujer, de los derechos humanos y las libertades fundamentales en las esferas política, social, cultural y civil o en cualquier otra esfera.

Al concluir el año fiscal 2003-2004 se han trabajado en la Oficina del Procurador del Ciudadano un total de 9,688 casos relacionados con reclamaciones, orientaciones, coordinaciones y derechos relacionados con el género femenino. De éstos, 4,678 cualificaron como

reclamaciones. Se ofrecieron 3,215 orientaciones: 1,193 telefónicas, 281 por carta y 1,741 personales. Se trabajaron 1,793 coordinaciones, de las cuales se recibieron 732 telefónicamente, 165 por escrito y 896 personales.

El efecto económico de las reclamaciones atendidas ascendió a la cantidad de \$9,090,937.20. La cantidad recopilada corresponde a deudas de diferentes instrumentalidades o agencias del gobierno a empleados públicos por concepto de pagos por ley tales como: vacaciones, excesos de licencia por enfermedad, otros beneficios marginales, cuidado de niños, etc. La administración pública, al incurrir en la dilación del trámite de pago a los empleados, incurre en cierta forma en la violación los derechos laborales y económicos de su fuerza laboral. Entendemos que existen problemas presupuestarios, no obstante este grupo tiene derecho a una remuneración a tiempo por el trabajo realizado.

El mayor número de casos recibidos fueron de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (1,976) con un 20.4% del total de las recibidas. La Autoridad de Energía Eléctrica 1,112 (11.48%) El Departamento de Educación (730) con un 5.4%, Corporación del Fondo del Seguro del Estado con 604 para un 10.14%, Comisión Industrial 264 para un 5.8%.

Los actos administrativos de mayor relevancia fueron la dilación en el trámite de casos relacionados con servicio deficiente, alcantarillados sanitarios tapados, salideros; servicio deficiente en servicios de energía eléctrica, trámite de pagos por ley y dilación en el trámite de pago por beneficios marginales, entre otros.

Los derechos humanos más afectados al concluir el año fiscal fueron los sociales de consumo que establecen la obligación por parte del Estado de proteger los intereses derivados de la condición de consumidor o usuario de

bienes y servicios. A tenor con información recopilada, se recibieron un total de 2,268 casos de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, de los cuales 1,170 constituyeron el género femenino para un total de un 52% de los casos trabajados. La Autoridad de Energía Eléctrica fue la segunda agencia que más afecta derechos sociales de consumo.

A tenor con el Derecho Social de Vivienda, el Estado debe garantizar la calidad del entorno de la vivienda, lo que incluye el suministro regular de agua potable. Al día de hoy se está incumpliendo.

En este sentido nos sentimos satisfechos, ya que con nuestra intervención pudimos mejorar la calidad de vida de muchas mujeres. La doble jornada a la que estamos expuestas nos obliga a proveer de un ambiente limpio y adecuado a nuestra familia donde el servicio de agua es esencial.

En el área de Derechos Económicos y Laborales se intervino en reclamaciones de tramitación de pagos por salario, beneficios marginales y pensiones adeudadas. La mujer en Puerto Rico constituye un grupo considerable

de la fuerza laboral y en muchos hogares es jefe de familia y tiene el peso de la carga económica que representa mantener una familia. Las ciudadanas tienen el derecho a gozar y disponer de los bienes obtenidos legítimamente que le permiten cubrir las necesidades básicas y tener una mejor calidad de vida.

En las orientaciones recibidas el patrón es similar al de las reclamaciones. Los derechos afectados están relacionados con los Derechos Sociales de Consumo, indicándonos las estadísticas que orientamos a las ciudadanas sobre el procedimiento a seguir en la objeción de facturas excesivas y de solicitud de servicios esenciales por parte de las agencias.

La Ley 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada, establece que nuestra oficina no tendrá jurisdicción sobre compañías privadas, personas particulares, Gobierno Federal y Rama Judicial entre otras. Con el fin de ayudar a la ciudadanía a hacer sus reclamos en una forma adecuada servimos de vehículo y se coordinaron 1,793 casos del género femenino durante el año fiscal 2003-04.

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 27

- 1. Toda persona tiene derecho a tomar parte libremente en la vida cultural de la comunidad, a gozar de las artes y a participar en el progreso científico y en los beneficios que de él resulten.*
- 2. Toda persona tiene derecho a la protección de los intereses morales y materiales que le corresponden por razón de las producciones científicas, literarias o artísticas de que sea autora.*

Casos atendidos - Año fiscal 2003-2004

Oficina	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de casos
Oficina Regional de Arecibo	742	603	181	1,526
Oficina Regional Metro Nordeste	874	1,084	671	2,629
Oficina Regional de Caguas	609	203	140	952
Oficina Regional de Humacao	652	253	171	1,076
Oficina Regional de Mayagüez	563	384	305	1,252
Oficina Regional de Ponce	825	492	271	1,588
Procurador Especializado Asuntos Ambientales	217	1	0	zzz218
Procurador Especializado Asuntos Hidrológicos	35	41	0	76
Procurador de Pequeños Negocios	37	57	3	97
División de Investigaciones Especiales	134	64	28	226
Total	4,688	3,182	1,770	9,640

Declaración Universal de los Derechos Humanos**Artículo 28**

Toda persona tiene derecho a que se establezca un orden social o internacional en el que los derechos y libertades proclamados en esta declaración se hagan plenamente efectivos.

Total de casos por Derecho y Figura

Total de reclamaciones	Total de orientaciones	Total de coordinaciones	Total final
4,688	3,182	1,770	9,640
Derechos básicos			
Igualdad -16	Igualdad - 12	Igualdad - 12	40
Derechos individuales			
Vida - 11	Vida - 13	Vida - 7	59
Intimidad - 2	Integridad - 5	Integridad - 1	
Intimidad - 5	Honor - 2	Honor - 1	
Desplazamiento - 2	Intimidad - 1	Intimidad - 6	
	Desplazamiento - 2	Pensamiento - 1	
Derechos de participación			
Participación - 4	Comunicación - 1 Participación - 1	Comunicación - 8	14
Derechos económicos			
Propiedad - 311	Propiedad - 247	Propiedad - 351	985
Empresa - 39	Empresa - 17	Empresa - 20	
Derechos laborales			
Trabajo - 895	Trabajo - 341 Sindicación - 2	Trabajo - 101	1339
Derechos sociales			
Educación - 30	Educación - 26	Educación - 10	4571
Salud - 95	Cultura - 2	Cultura - 5	
Vivienda - 790	Salud - 89	Salud - 52	
Medio ambiente - 368	Vivienda - 303	Vivienda - 239	
Familia - 108	Medio ambiente - 40	Medio ambiente - 33	
Consumo - 750	Familia - 89	Familia - 20	
	Consumo - 1147	Consumo - 375	
Derechos colectivos			
Menores - 51	Menores - 41	Menores - 9	198
Tercera Edad - 11	Tercera Edad - 32	Tercera Edad - 19	
Discapacitados - 9	Discapacitados - 14	Discapacitados - 9	
	Reclusos - 2	Reclusos - 1	
Derechos administrados			
Transparencia - 69	Transparencia - 23	Transparencia - 56	2434
Procedimiento - 446	Procedimiento - 396	Procedimiento - 219	
Eficacia - 676	Eficacia - 334	Eficacia - 215	

Casos relevantes

Derechos sociales

Vivienda

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
CAG-03-01345-820

Conforme al derecho social de vivienda que comprende el acceso a una vivienda digna y adecuada, incluyendo unas condiciones aceptables de salubridad y bienestar, una ciudadana visita la oficina alegando que desde hacia varios años el Barrio Branderi de Guayama venía confrontando problemas con emanación de malos olores provocados por una estación de bomba perteneciente a

la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados. Luego de nuestra intervención, la agencia contrató a la Compañía Passco, que rehabilitó el sistema de “Calgon Column”, aplicaron polímero especial a un costo de \$28,000.00, resolviendo de esta forma el problema de la ciudadana y la comunidad.

Derechos económicos

Familia

Administración para el Sustento de Menores
CAG-04-00517-101

Una ciudadana solicita nuestra intervención ya que alega que desde hace más de cuatro años ha estado realizando gestiones ante la Administración para el Sustento de Menores para establecer una pensión alimentaria a través del Estado de Michigan, donde se encontraba residiendo el padre alimentante, conforme al derecho económico de la familia por cual los poderes públicos garantizan la protección integral y de asistencia de los padres

a los menores. Nuestra Oficina realizó gestiones ante la agencia de Puerto Rico para que coordinara con el Estado de Michigan para establecer dicha pensión, lo cual se logró con nuestro seguimiento. En estos momentos los menores reciben una pensión mensual de \$141.00, así como el cobro de una deuda pendiente, la cual ascendió a la cantidad de \$7,824.02.

Derechos individuales

Intimidación

Entidad privada
PON-04-00372-994

Una reclamante solicitó nuestra intervención con motivo de haber sido objeto de un robo de identidad a través del seguro social, afectándose su derecho individual a la intimidad. El mismo estaba siendo utilizado en

el Estado de Georgia de Estados Unidos como identificación personal. Orientamos a la reclamante para que se comunicara con el FBI y con el “Credit Bureau” para que radicara querrela.

Derechos colectivos

Discapacitados

Administración de Vivienda Pública

HUM-04-00634-131

Se recibe reclamación el 23 de octubre de 2003, alegando inacción en atender petición sobre la falta de aditamentos de seguridad con especificaciones para persona sordomuda, las cuales son necesarias debido a que su hija tiene dicha discapacidad, por lo que entiende se le está

privando del derecho social que le asiste. Luego de interponer a la agencia esta procedió a efectuar la instalación de los aditamentos de seguridad en enero de 2004, como detectores de humo y la alarma de luz.

Menores

Administración para el Sustento de Menores

AMN-04-01065-101

La manutención de los menores cuya custodia le pertenece a la madre, luego de un divorcio, es una problemática que cada vez toma mayor importancia. En ocasiones el padre no provee adecuadamente dicha pensión. En otras ocasiones, la agencia a cargo de viabilizar los pagos consignados en un Tribunal dilata el proceso y lo burocratiza aún más. Este es el caso de esta madre cuya estabilidad económica y las necesidades de la menor impactada están padeciendo. La pensión es consignada en el estado

de Illinois en Estados Unidos, sin embargo el trámite administrativo de este estado prorroga los pagos arbitrariamente y realiza pagos fragmentados que no resultan en la cantidad estipulada de la pensión acordada. Nuestra Oficina continúa trabajando este caso. Esta situación se mantiene en monitoreo y se exige el cumplimiento mensual de la transacción hasta tanto logre normalizarse la misma. La agencia atribuye la dilación sostenida al proceso electrónico de pagos interestatales.

Derechos de los administrados

Procedimiento y Eficacia

Departamento de Hacienda

PEPN-04-0035-160

Dos comerciantes dominicanas fueron objeto de un allanamiento en sus negocios y multadas por la cantidad de \$5,000.00 cada una, por violación a la Ley Número 111 del 3 de septiembre de 1997, que establece que las máquinas de cigarrillos deben estar en el área de la barra y no accesibles a los menores. Las máquinas fueron colocadas por un tercero, dueño de las mismas, quien no orientó, ni advirtió a las comerciantes sobre ese aspecto de la ley. Alegaban que la ley no se estaba aplicando uniformemente, ya que en circunstancias similares a comer-

ciantes con diferentes nacionalidades no se les cita a sala de investigaciones para la radicación de cargos criminales por ese tipo de violación al Código de Rentas Internas. Al ser notificadas, solicitaron una vista para que se reconsiderara su caso y ésta les fue denegada, advirtiéndole que serían citadas al Tribunal de Justicia. Acuden en auxilio a nuestra oficina solicitando intervención. A ambas comerciantes se les estaba privando del debido proceso de ley y no fueron tratadas con el debido respeto y consideración por la agencia. La Oficina del Procurador de

Pequeños Negocios las asistió ante la División Legal del Departamento de Hacienda y en el Tribunal de Justicia. En este caso a estas comerciantes se les estaba violentando el derecho de los administrados de procedimiento y eficacia. En ambos casos cuando solicitaron el que se le informara claramente sobre los cargos y querellas formuladas, no fueron debidamente orientadas por el personal de la agencia. No se les ofreció información sobre la normativa aplicable al momento de la intervención y en el procedimiento administrativo sancionador no existió la presunción de inocencia y el derecho a presentar alega-

ciones en la propia defensa. Además, los funcionarios de la agencia no tomaron en consideración el hecho de que ambas cafeterías estaban localizadas en un área industrial, donde no hay escuelas, iglesias o áreas residenciales. También se estaban violentando los derechos económicos, ya que ambas comerciantes tuvieron que detener su actividad empresarial en varios días para acudir tanto al Departamento de Hacienda y al tribunal de justicia. Luego de varias gestiones efectuadas con el Departamento de Hacienda las comerciantes fueron liberadas de la multa de \$5,000.00.

Derechos básicos

Igualdad

Entidad privada

PON-04-00260-990

Una ciudadana extranjera procedente de Italia solicitó nuestra intervención alegando que lleva dos años residiendo en Puerto Rico. Contrajo nupcias en mayo 2003 con un puertorriqueño y está actualmente embarazada. Alegó que en gestiones realizadas se le informó que no cualificaba para la reforma de salud por ser extranjera. Fue referida a nuestra oficina por su ginecóloga ya que tenía que pagar por los servicios y no contaba con los recursos económicos para ello. Nos manifestó que habían radicado recientemente los documentos de residencia en la oficina de inmigración. Realizamos gestiones encaminadas a buscar alternativas para ayudar a la ciudadana ya que se afectaba su derecho básico de igualdad el que establece que todas las personas son iguales ante la ley, la cual puede prever diferencias de trato entre las personas siempre que pueda justificarse de forma objetiva

y razonable. Se prohíben en todo caso las diferencias de trato en perjuicio de un determinado sexo, orientación sexual, raza, orígenes étnicos o sociales y otros. Basados en ello se le expuso el caso al Departamento de la Familia, quienes nos orientaron que la ciudadana, al contraer matrimonio, podía ser incluida en la solicitud de beneficios del Programa de Asistencia Nutricional de su esposo, el cual era participante. De interesar recibir los beneficios el participante del programa debería pasar por dicha oficina a recoger los documentos pertinentes para ser cumplimentados en la oficina de inmigración. Igualmente realizamos gestiones en la Oficina del Procurador del Paciente y se acordó con la mediadora de casos referirlo a su atención para evaluación y acción que estime correspondiente conducentes a que reciba tratamiento médico durante el proceso de embarazo.

Igualdad

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

PESH-04-00056-720

La Oficina de Ayuda al Ciudadano del Municipio de Bayamón solicitó nuestra intervención en una situación

donde la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados estaba privando a una ciudadana de los servicios básicos de

agua potable al negarse a conectar dicho servicio en la residencia alquilada por ésta, debido a que aparecía una deuda de \$762.58 a su nombre desde el año 1995. Le indicaron que dicha deuda tenía que ser pagada en su totalidad antes de conectar el servicio. La ciudadana alegaba que para esa fecha ella tenía 13 años de edad, por lo que era imposible que hubiera solicitado el servicio a su nombre, ya que no tenía la capacidad legal para así hacerlo. Esta ciudadana alegaba además que aparentemente su madre, la señora Odalis Rodríguez, era quien había utilizado su nombre para la conexión de dicho servicio, ya que la residencia donde se prestó el servicio adeudado era el lugar donde esta vivía con su madre ya fallecida. Cabe señalar que el Departamento de la Vivienda le informó a la reclamante que tenía dos semanas para resolver el problema del agua o perdería el boleto de subsidio de renta por el Programa de Sección 8 para el apartamento que había alquilado y que de esto ocurrir sería removida de la vivienda junto con sus tres hijos menores de edad, uno de los cuales sólo contaba con dos meses de nacido. La reclamante envió comunicación a la agencia presentando sus alegaciones y nunca le contestaron. Se radicó la querrela por cobro indebido al señor Luc Martin, Director de la Región Metro de la Compañía Ondeo de Puerto Rico, la cual administraba la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados. El 23 de febrero de 2004, éste nos contestó infor-

mando que el Reglamento de la Autoridad establece que esta última “puede negarse a prestar el servicio de agua y alcantarillado a cualquier persona que adeuda cargo alguno por servicio prestado y a cualquier persona que de alguna forma viole el Reglamento de la ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico” y que por consiguiente la decisión tomada por el gerente era acertada y que de existir prueba fehaciente que pruebe lo contrario podía someter la misma y se procedería de acuerdo a las normas de la Autoridad. Esta decisión constituye una violación al derecho humano de igualdad, donde no se le puede negar un servicio tan esencial como lo es el agua potable a una familia. Se procedió a enviar el certificado de nacimiento de la señora donde se pudo corroborar que nació el 27 de abril de 1979 y que para el año 1995 contaba con 13 años de edad. En reunión informativa celebrada con el señor Luciano, Director Auxiliar de Servicio al Cliente de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, se discutió el caso y se determinó que la reclamante no era responsable de la deuda y que la misma había sido cancelada. La autoridad reconoció que este era un caso de índole social donde niños menores de edad se estaban viendo afectados por las determinaciones de la agencia. Se procedió a informarle a la reclamante que podía pasar por la oficina comercial a pagar su fianza para la conexión del servicio de agua potable.

Red Defensoría de la Mujer

Sra. Carmen L. Monroig Jiménez, Coordinadora

Sra. Vanessa Hernández López, Miembro

Sra. Gisela Ortiz Colón, Miembro

Sra. Linda Hernández Vargas, Miembro

Sra. Arlyn Vázquez Toro, Miembro

Sra. Antonia Rodríguez Gómez, Miembro

Sra. Zulma Carrillo Medina, Miembro

Sra. Hilda Espada Rosado, Miembro

Sra. Cynthia González Ellis, Miembro

EXTRANJEROS

La institución del Procurador del Ciudadano de Puerto Rico, Ombudsman, creada mediante la Ley 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada, le impone a ésta el deber de garantizar la eficiencia de los organismos públicos. Dicha facultad permite al Ombudsman salvaguardar los derechos humanos de los ciudadanos frente a las agencias administrativas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Este deber incluye la protección de los inmigrantes, que por su condición jurídica, se encuentran en una posición vulnerable y son merecedores, como cualquier ciudadano nativo de la protección de los Derechos Humanos consagrados y reconocidos por las naciones soberanas del mundo.

De hecho, la Oficina del Procurador del Ciudadano es parte de la Federación Iberoamericana de Ombuds-

man, agrupación que reúne desde 1995 exclusivamente a los organismos respectivos de los países iberoamericanos de ámbito nacional, estatal, regional-autonómico o provincial, que entre sus objetivos incluye el contribuir al desarrollo de proyectos conjuntos para fortalecer y expandir la cultura de los derechos humanos, la cual incluye en gran parte el trato del problema migratorio entre los países concernidos.

Entre los acuerdos suscritos entre los miembros, se encuentran aquellos que le imponen el deber a la Procuraduría de velar por la protección de los derechos humanos, especialmente, de aquellas personas que constituyen el grupo vulnerable de los migrantes en la región. Con ello como objetivo, se realizaron las investigaciones descritas a continuación.

Casos relevantes

Niño ruso

A finales del mes de enero de 2004, la Honorable Anastasia Pavlovna Kitsul, Cónsul Honoraria de la Federación Rusa en la Misión Especial en el Estado Libre Asociado de Puerto Rico, solicitó la intervención de nuestra Oficina en el caso de la Sra. Irina Romanova y su hijo, ciudadanos extranjeros con residencia legal en nuestra Isla. La Sra. Romanova y su hijo Arnas fueron detenidos por diferentes autoridades gubernamentales en diferentes ocasiones sin que recibieran el beneficio de contactar al consulado de su país para la debida asistencia consular, según reconocido y establecido por el Derecho Internacional como parte de los derechos de los extranjeros en países no nativos y como parte de los tratados firmados por las naciones soberanas responsables de las partes en vueltas. La primera detención ocurrió en el mes de julio de 2002. En la solicitud mencionada, la Hon. Cónsul Kitsul expresaba la preocupación de posibles actos im-

propios en el manejo administrativo de los casos de estos ciudadanos extranjeros en varias dependencias administrativas. Ante los preocupantes hechos esbozados y por la posibilidad de recurrencia de la problemática planteada que lesiona derechos que la Oficina del Procurador del Ciudadano se ha comprometido internacionalmente en velar, se entendió pertinente nuestra intervención en el asunto. Poco imaginábamos sobre la magnitud de las irregularidades y eventos que hiciera esta investigación una de las más abarcadoras del año fiscal, y la cual necesariamente trascenderá para el próximo. Para la fecha del fin del año fiscal 2003-2004 sólo el informe al Departamento de Estado había sido presentado. Otras agencias seguirían.

Luego de la investigación al Departamento de Estado se concluyó que:

1. Había una necesidad de establecer un Protoco-

lo sobre Ciudadanos Extranjeros detenidos por las agencias administrativas a nivel local;

2. Había una necesidad de informar a las agencias administrativas de la obligación e importancia de cumplir con el protocolo a establecerse;

3. El Departamento de Estado Local debe delinear sus responsabilidades con respecto a la divulgación de cumplimiento de los tratados internacionales por el gobierno de Puerto Rico en la que los Estados Unidos de Norteamérica es signatario.

Conforme a las recomendaciones hechas, el Departamento de Estado tradujo el Manual sobre Instrucciones específicas a las agencias federales, estatales y de orden público sobre notificación consular en el manejo de ciudadanos extranjeros del Departamento de Estado Federal - Asesoría Legal, Publicación Núm. 10969, y se iniciaron una serie de talleres de capacitación a los funcionarios de las agencias con el propósito de la divulgación y discusión de dichos materiales.

Crímenes por prejuicio

Desde la creación de esta Oficina, se han recibido reclamaciones de naturaleza de derechos humanos. Entre éstas, se ventila preocupantemente, por la recurrencia de las mismas, las denuncias sobre la policía estatal y municipal de San Juan de ataques y abusos a la población dominicana residente en el país. Uno de los muchos señalamientos que interfiere en la igualdad de trato de esta importante agencia, eran las partes que llevaban a la identificación de nacionalidad y posible estado migratorio de la víctima en el Formulario 468. Dicho formulario es utilizado por la Policía Estatal como método de recopilación de la información inicial de todas las investigaciones o querellas. La inclusión en el Formulario 468 de una sección dirigida a la motivación de prejuicio, respondía al cumplimiento de las disposiciones de la “Hate Cri-

me Statistics Act” de 1990 promulgada por el Congreso de los Estados Unidos para lograr la recopilación de data dirigida a la creación de un índice de crímenes de odio en los Estados Unidos, incluyendo a Puerto Rico. Dichas estadísticas nunca fueron recopiladas por la Policía de Puerto Rico, haciendo de la sección del Formulario 468 mencionada anteriormente, una clasificación sospechosa a tenor con la jurisprudencia interpretativa del Tribunal Supremo de Puerto Rico. A consecuencia de las recomendaciones hechas por la Procuraduría, el Formulario fue cambiado y se creó la Unidad Especial de Delitos por Crímenes de Prejuicio y el Manual de Procedimientos en la Policía de Puerto Rico, en la cual personal de la Oficina se enorgulleció de participar para la capacitación de los agentes integrantes de la nueva división.

Área Asesoramiento Legal

Lcdo. Rolando Meléndez Aponte, Asesor Legal

Lcda. María Elena Nery Gómez, Abogada

Sra. Mayra Rivera Cedeño, Asistente Administrativo

LEGISLACIÓN ANALIZADA

La Oficina del Procurador del Ciudadano como parte de sus funciones tiene la responsabilidad de analizar, comentar, ofrecer datos y evaluar piezas legislativas referidas por las distinguidas Comisiones de la Asamblea Legislativa.

El Procurador del Ciudadano junto con la División Legal de la Oficina, las Procuradurías Especializadas adscritas y la División de Investigaciones Especiales son los responsables que tienen directamente la encomienda de realizar esta tarea.

Cada medida legislativa que se recibe en la Oficina es referida a la División Legal donde es analizada en base a la ley a la que hace referencia o de acuerdo a la intención presentada, de manera que los comentarios que se someten estén acordes con dicha ley y siempre en favor del bienestar, los mejores intereses de la ciudadanía y velando que no sean violentados los derechos humanos en nuestro país.

Durante el pasado año, el Procurador del Ciudadano implantó mediante una Orden Administrativa un Código de Derechos Humanos con el propósito de clasificar cada una de las reclamaciones recibidas por una de las ocho categorías de derecho clasificada en dicho Código. Esta metodología nos da una idea clara de cuáles son los derechos que se han visto violentados en los casos que se nos presentan. Esta información es incluida en los comentarios que son enviados a la Legislatura.

La División Legal tiene a su cargo el análisis legal de cada legislación y somete recomendaciones de acuerdo a las facultades que le confiere la ley orgánica que crea la Oficina del Ombudsman. Esta División cuenta con la

colaboración de las Procuradurías Especializadas (Asuntos Hidrológicos, Asuntos Ambientales o de Pequeños Negocios), cuando la medida legislativa trata sobre algún tema específico referente o relacionado con éstas. Los Procuradores Especializados proveen a la División Legal datos de suma importancia sobre investigaciones especiales ya trabajadas o que se estén atendiendo. La División de Investigaciones Especiales también brinda al área legal información por su participación directa con las agencias y los datos estadísticos sobre las reclamaciones atendidas en su División y en las Oficinas Regionales, las cuales están a su cargo.

La Legislatura se beneficia en gran manera de los comentarios sometidos por la Oficina del Procurador del Ciudadano ya que los mismos proveen información sobre asuntos debidamente investigados, depurados y con las recomendaciones correspondientes para cada caso.

Cabe señalar que cada investigación que se realiza por esta Oficina está enmarcada en la defensa de los derechos humanos.

Durante el año fiscal 2003-2004 la Oficina del Procurador del Ciudadano recibió un total de 68 piezas legislativas para ser evaluadas. De éstas, 30 fueron referidas por las Comisiones de la Cámara de Representantes, 35 por el Senado de Puerto Rico y 3 referidas directamente por la Oficina de Asuntos Legislativos de la Fortaleza. Es importante destacar que de las medidas legislativas recibidas 23 han sido firmadas como ley.

Algunas de las piezas legislativas recibidas no fueron endosadas por el Procurador debido a su naturaleza.

Podemos destacar las siguientes medidas:

Proyectos del Senado

- **P. del S. 1661** – Para requerir que todas las compañías de alquiler de vehículos de motor que operan en Puerto Rico coloquen en un sitio prominente y fácilmente visible para el público un rótulo que deberá indicar que es discriminatorio

negarle el alquiler de un vehículo de motor a una persona mayor de dieciocho años de edad con licencia de conducir, por el solo hecho de que el individuo no posee una tarjeta de crédito, y establecer penalidades. Se recomendó su aprobación.

- **P. del S. 2340** – Enmendar la Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico, a los fines de incluir a los veteranos de guerra entre las personas que el Secretario de Transportación y Obras Públicas podrá expedirle una tablilla especial. Se recomendó su aprobación.
- **P. del S. 2382** – Enmienda la Ley de la Corporación para el Desarrollo Rural. Autoriza al Director Ejecutivo a crear el Programa de Acueductos Rurales y Comunitarios; establece deberes, funciones y responsabilidades del Director y dispone fondos para el funcionamiento del Programa. Se sometieron comentarios recomendando a la Comisión solicitar al Departamento de Salud, Departamento de Recursos Naturales y a la AAA, además, a la EPA y a grupos comunitarios presentar información que provea otras alternativas.
- **P. del S. 2449** – Ordena a la Autoridad de Energía Eléctrica a hacer disponible a sus usuarios los equipos y la tecnología disponible para utilizar el sistema de “lectura de consumo neto” (LCN). Bajo la premisa expuesta en el proyecto, se avalan los esfuerzos encaminados, pero el mismo según redactado plantea de su faz varias interrogantes planteadas por la AEE y de las cuales la Oficina se hace eco por entenderlas razonables. No se respalda el proyecto como está redactado.
- **P. del S. 2403** – Enmienda la Ley de Bancos. Dispone que ningún banco cobrará cargos por cambiar cheques ni por mantenimiento a las personas que reciban y depositen en sus cuentas corrientes cheques emitidos por el Administrador de la Administración para el Sustento de Menores o por el Tribunal de Primera Instancia. Se coincide con la intención Legislativa al considerar necesario y conveniente para el alimentista el que ningún banco cobre por los servicios de cambio de cheques o mantenimiento a las personas que reciban y depositen en sus cuentas cheques emitidos por ASUME en aras de proteger los intereses de los menores.
- **P. del S. 2420** – Enmienda la Ley de Vehículos y Tránsito. Incluye la obesidad mórbida entre las condiciones físicas que ameritan la expedición de un rótulo removible autorizando estacionar en áreas designadas para personas con impedimentos. Se avala la enmienda propuesta en el proyecto ya que la misma cumple con los propósitos de las leyes vigentes las cuales persiguen además proteger los derechos de los impedidos, crear sistemas uniformes que garanticen la seguridad a las personas que tengan impedimentos.
- **P. del S. 1986** – Enmienda la Ley de la Administración de Seguros de Salud. Incluye entre los beneficiarios de los seguros de salud a los extranjeros con residencia legal permanente domiciliados en Puerto Rico, sus cónyuges y dependientes menores de 21 años, que no estén cubiertos por otros beneficios de salud, identificados y certificados por el Departamento de Salud; dispone que el costo de la cubierta será sufragado con fondos del Gobierno del ELA. Se endosa la aprobación del Proyecto concientes de que el mismo protege al ciudadano sobre el debido proceso de ley en acciones adjudicativas en el ámbito municipal y de la congruencia que debe de haber entre los procedimientos promulgados por la legislatura y los revisados judiciales.
- **P. del S. 2535** – Enmienda la Ley de Acueductos y Alcantarillados. Requiere a la AAA la redacción, construcción, operación y mantenimiento de un plan de interconexión de abastos de agua. La Oficina de Asuntos Hidrológicos, adscrita a la OPC, coincide con el planteamiento incluido en la Exposición de Motivos del proyecto, que declara como deber ineludible de todo gobierno garantizar el servicio del agua potable y minimizar la posibilidad de la ausencia del mismo.

- **P. del S. 2525** – Enmienda la Ley de la Administración de Reglamentos y Permisos. Dispone que toda construcción nueva que se realice a partir del 1ro. de julio de 2005, que se destine como establecimiento para personas de edad avanzada, cumpla con los estándares nacionales para hacer accesibles y adecuados a las personas con impedimentos los edificios y facilidades, conocidos en inglés como el “American National Standard Specifications for Making Buildings and Facilities Accessible to and Usable by Physically Handicapped People”. Se avalan los propósitos de la presente medida pero se entiende que el establecer una fecha de cumplimiento da pie a la interpretación de una moratoria local y legitimación pasados de los preceptos de ADA. Además, se entiende que los resultados deseados se podrían obtener mediante la exigencia a ARPE de supervisar el cumplimiento de la ADA por parte de estas entidades bajo amenaza de multas y renovación de los permisos otorgados, facultad que tienen bajo su ley orgánica.
- **P. del S. 2594** – Enmienda la Ley de la Autoridad de Edificios Públicos. Establece turno preferente o fila de servicio expreso a toda persona que realice gestiones en alguna oficina, agencia o instrumentalidad del gobierno que haya viajado por vía marítima o aérea entre Puerto Rico, Vieques o Culebra, y que deba regresar el mismo día. Se avala los propósitos de la legislación a enmendarse y se entiende la necesidad de realizar los cambios

propuestos para una mejor administración de la justicia para estos hermanos puertorriqueños.

- **P. del S. 487** – Enmienda la “Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico”. Establece definiciones; dispone sobre la obligación de presentar informes financieros; regula las asignaciones de fondos públicos, obligaciones y desembolsos; dispone sobre la custodia, control y contabilidad de la propiedad pública; establece la obligación de prestar fianza a funcionarios y empleados públicos; fijar penalidades. Se someten los comentarios a favor de la aprobación de este proyecto.
- **P. del S. 2830** – Enmienda la Ley de Ventas a Plazos y Compañías de Financiamiento. Dispone que en los casos de compraventa de vehículos de motor la reposición sólo podrá llevarse a cabo cuando hayan transcurrido 90 días de atraso en el pago del préstamo. Se respalda la aprobación del proyecto.
- **P. del S. 2793** – Enmienda la Ley del Procurador de las Personas con Impedimentos. Asigna a la Oficina la función de crear una División de Prevención de Discrimen en el Empleo por causa de Carga Onerosa y que se dedique a ofrecer información y talleres sobre lo que constituye un acomodo razonable. Se reconoce lo loable de la intención de este proyecto. Sin embargo, se entiende que es de vital importancia tener en consideración la modificación para hacer en última instancia, el juicio valorativo requerido.

Proyectos de la Cámara de Representantes

- **P. de la C. 2403** – Enmendar la Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico, a los fines de que se incorpore un servicio cibernético, mediante el cual los ciudadanos puedan efectuar sus pagos por concepto de infracción de tránsito y otras infracciones ligadas a la conducción de vehículos de

motor, cometidas al amparo de la referida ley. Se recomendó su aprobación.

- **P. de la C. 3865** – Para añadir el inciso (f) al Artículo 3 de la Ley Núm. 454 de 28 de diciembre de 2000, conocida como “Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño

Negocio”, a los fines de aclarar que dicha ley no tiene el propósito de autorizar, facilitar o proteger la operación de negocios en áreas residenciales sin seguir los debidos procesos establecidos por la Junta de Planificación, ARPE o los Municipios. Se recomendó su aprobación.

- **P. de la C. 2258** – Enmienda la Ley de Vehículos y Tránsito y ordena al Secretario de Transportación y Obras Públicas a que notifique al Departamento de Asuntos del Consumidor el listado oficial de los concesionarios de vehículos de motor y arrastres, y de los fiadores de cada concesionario. Se recomendó su aprobación.
- **P. de la C. 3461** – Enmienda la Ley de Navegación y Seguridad Acuática. Dispone que las embarcaciones documentadas por Servicio de Guardacostas cumplan con el pago de arbitrios para poder ser inscritas en el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales. No se respaldó su aprobación por entender que atenta contra los pequeños negocios.
- **P. de la C. 4254** – Enmienda la Ley de la Oficina de Servicios con Antelación al Juicio. Añade nuevas responsabilidades y funciones a la Oficina de Servicios con Antelación al Juicio como al personal investigador adscrito a la Oficina. Se respaldó la aprobación del proyecto.
- **P. de la C. 4337** – Enmienda la Ley de Acueductos y Alcantarillados de P.R. Modifica la composición de la Junta de Directores. Autoriza a la Autoridad a llevar a cabo acuerdos, convenios, planes y proyectos con agencias reguladoras federales y locales; a declarar estados de emergencias para la totalidad o parte del sistema estadual de acueductos y a tomar las medidas necesarias para salir de tal estado; a la contratación de nuevo personal y de ex-empleados, y a tomar un préstamo por \$250 millones del Banco Gubernamental de Fomento. Se respaldó la aprobación de la medi-

da y se sometieron enmiendas recomendando la creación de Juntas Administrativas a nivel regional con participación de Alcaldes de ambos partidos y representación del interés público.

- **P. de la C. 1987** – Enmienda la Ley para requerir licencia de técnico de impermeabilización, sellador y reparación de techo a contratistas. Modifica la composición de la Junta de Contratistas para que esté integrada por tres miembros licenciados, un representante del consumidor, y un abogado en representación del interés público; añade como deber de la Junta el notificar al Departamento de Asuntos del Consumidor sobre la expedición, renovación o revocación de licencias; requiere a todo solicitante depositar una fianza con el Departamento de Asuntos del Consumidor. Se recomienda la aprobación del proyecto.
- **P. de la C. 4506** – Crea la Corporación del Coliseo de P.R. para administrar el Coliseo de P.R. “José Miguel Agrelot”; establece funciones y deberes de la Junta de Directores que presidirá la Corporación. Se someten comentarios coincidiendo con lo expuesto en la exposición de motivos del proyecto donde se establece la conveniencia a los intereses del pueblo de Puerto Rico, la creación de una corporación que fiscalice la administración de una propiedad del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y la defensa de los productores puertorriqueños y eventos deportivos. Se recomienda la aprobación del proyecto.
- **P. de la C. 4248** – Para crear la Ley de Farmacia de Puerto Rico. Establece Capítulos relacionados a la Profesión de Farmacia; Junta de Farmacia; Reglamentación del Farmacéutico y del Técnico de Farmacia; Manufactura, Distribución y Dispensación de Medicamentos y Disposiciones Administrativas. Deroga la Ley de la Junta Examinadora de Farmacia; deroga algunas disposiciones relacionadas a Farmacias y Medicamentos Bioequi-

valentes de la Ley de la Reforma de Salud. Se someten comentarios en contra de la aprobación de este proyecto y exponiéndose en el mismo que los Agrónomos no deben ser excluidos del proceso del manejo de medicamentos por ser profesionales debidamente preparados.

- **P. de la C. 4476** – Enmienda la Ley que crea la Profesión de Optometría. Garantiza la disponibilidad a servicios de cuidado ocular primario de excelencia a la par con todas las jurisdicciones de los Estados Unidos de América y sus dependencias federales; dispone que la optometría debe ser practicada sólo por optómetras con licencias activas y sin restricciones y/o corporaciones profesionales de éstos, en armonía con la Ley General de Corporaciones de P.R. y la Ley de Colegiación de Optometría. Se recomienda la aprobación del proyecto.
- **P. de la C. 4758** – Deroga la Ley Complementaria de Garantías de Vehículos de Motor. Se entiende que es conveniente a las mejores garantías de justicia al consumidor puertorriqueño la derogación de la Ley Núm. 330 de 2 de septiembre de 2000, conocida como “Ley Complementaria de Garantías de Vehículos de Motor” y por ello se respalda la aprobación de este proyecto.
- **P. de la C. 4842** – Enmienda la Ley sobre Suspensión de Servicios Públicos Esenciales. Re-

duce de 30 a 20 días el término que tiene un abonado o usuario de la Autoridad de Energía Eléctrica y la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados para pagar u objetar una factura. No se respalda la aprobación de dicho proyecto por entender que no es acorde con los propósitos fundamentales de los servicios que ofrecen la AAA y la AEE ni a los derechos de la ciudadanía.

- **P. de la C. 4804** – Enmienda la Ley de la Junta Examinadora de Agrónomos. Define áreas de acción y ocupación que debe tener un agrónomo. Establece penalidades por el ejercicio ilegal de la profesión en P.R. Se recomienda la aprobación del proyecto.
- **P. de la C. 4269** – Crea la Ley de la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada. Establece la composición y funciones de esta agencia independiente con poderes investigativos, fiscalizadores y cuasi-judiciales, y del Procurador que será nombrado por el Gobernador. Deroga la Ley de la Oficina para los Asuntos de la Vejez y la Ley que crea el cargo del Procurador del Envejeciente Residente en Establecimientos de Cuidado de Larga Duración. No se endosa la aprobación del proyecto entendiendo que es una duplicidad de funciones y deberes con la Oficina del Ombudsman.

Legislación sometida por la Oficina de Asuntos Legislativos de la Fortaleza

- **AF 565** – Para crear la Oficina de la Procuraduría de las Pequeñas Empresas y disponer sobre su funcionamiento; enmendar la Sección 2.1 de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme”; enmendar el Artículo 6.006 de la Ley Núm. 81 de 30 de agosto de 1991, conocida como “Ley de Municipios Autónomos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”; y derogar

la Ley Núm. 454 de 28 de diciembre de 2000, conocida como “Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio”. Se someten comentarios en oposición de la aprobación del proyecto.

- **AF 643** – Para enmendar los Artículo 3 y el Artículo 5 de la Ley 11 del 11 de abril de 2001, conocida como “Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente Beneficiario de la Reforma de Salud”, a fin

de establecer que la Oficina del (la) Procurador(a) del Paciente sea una entidad jurídica independiente que sea una persona nombrada por el Gobernador (a) por un término de diez (10) años hasta que sea nombrado su sucesor. Se someten comentarios

incluyendo las características establecidas por las Instituciones Internacionales de Ombudsman y se recomienda que dicho funcionario debe tener facultades prácticas para superar los procesos naturales de presión política del ejecutivo.

Proyectos firmados como ley

- **Ley Núm. 183 del 1 de agosto de 2004.** Efectiva el 1ro. de julio de 2005. Enmienda la Ley de la Administración de Reglamentos y permisos, a fines de que a partir del 1ro. de julio de 2005 toda nueva construcción destine un estacionamiento para las personas de edad avanzada. **(P. del S. 2525).**
- **Ley Núm. 200 del 5 de agosto de 2004.** Efectiva inmediatamente. Enmienda la Ley de la Autoridad de Edificios Públicos, a los fines establecer turnos preferentes a las personas con asuntos pendientes de Vieques y Culebra. **(P. del S. 2594).**
- **Ley Núm. 140 del 11 de junio de 2004.** Efectiva inmediatamente. Enmienda la Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico, a los fines de autorizar a la Asamblea Legislativa a ejercer custodia y el control de sus fondos y propiedad pública. **(P. del S. 487).**
- **Ley Núm. 10 del 8 de enero de 2004.** Entra en vigor nueve meses después de su aprobación. Enmienda la Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico, a los fines de que se incorpore un servicio cibernético, mediante el cual los ciudadanos puedan efectuar sus pagos por concepto de infracción de tránsito y otras infracciones ligadas a la conducción de vehículos de motor. **(P. de la C. 2403).**
- **Ley Núm. 81 del 15 de marzo de 2004.** Efectiva inmediatamente. Enmienda la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria, a los fines de aclarar que dicha ley no tiene el propósito de autorizar, facilitar o proteger la operación de negocios en áreas residenciales sin seguir los debidos procesos establecidos por la Junta de Planificación, ARPE o los Municipios. **(P. de la C. 3865).**
- **Ley Núm. 276 del 17 de septiembre de 2003.** Efectiva inmediatamente. Enmienda la Ley de Vehículos de Motor y Tránsito de Puerto Rico, a los fines de imponer al Secretario de Transportación y Obras Públicas que notifique a DACO los nombres de los concesionarios de vehículos de motor y arrastres a quienes se le han expedido licencias. **(P. de la C. 2258).**
- **Ley Núm. 133 del 3 de junio de 2004.** Efectiva inmediatamente. Enmienda la Ley de la Oficina de Servicios con Antelación al Juicio, a los fines de aclarar la obligatoriedad de todo imputado de delito de someter a la evaluación de OSAJ; sobre la responsabilidad de la Oficina de emitir un Informe al Tribunal para ser utilizado por el Juez al momento de fijar fianza, brindarle la oportunidad al abogado de la defensa de obtener igual acceso al Informe. **(P. de la C. 4254 sobreesido por el P. del S. 2509).**
- **Ley Núm. 92 del 31 de marzo de 2004.** Efectiva inmediatamente. Enmienda la Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico, a los fines de modificar la composición de la Junta de Directores, autorizar a la Autoridad a llevar a cabo acuerdos, convenios, planes y proyectos con agencias reguladoras federales y locales; a declarar estados de emergencia para la totalidad o parte del sistema estadual de acueductos y a tomar las medidas necesarias para salir de tal estado; a la contratación de nuevo personal y de ex-empleados, y

a tomar un préstamo por \$250 millones del BGF. **(P. de la C. 4337).**

- **Ley Núm. 529 del 29 de septiembre de 2004.** Efectiva inmediatamente. Para derogar la ley de Complementaria de Garantías de Vehículos de Motor. **(P. de la C. 4758).**

La Oficina del Procurador del Ciudadano entiende que al exponer sus comentarios en cada pieza legislativa que refiere la Asamblea Legislativa aporta y cumple con su misión de garantizar al ciudadano su derecho a recibir servicios de excelencia por parte de las agencias del Gobierno, con acceso rápido, sin costo, confiable y garanti-

zando acciones reparatoras.

Cuando el Procurador entiende que estas medidas legislativas atentan contra su visión de lograr que cada ciudadano tenga la excelencia de los servicios de las agencias del gobierno o puedan de alguna forma atentar contra los derechos de los ciudadanos, su oposición a dicha medida es expresada de forma firme, tenaz y explicativa, de modo, que la Asamblea Legislativa tenga ante sí una posición para su análisis e interpretación y así pueda formular una pieza legislativa justa y adecuada para el bienestar de nuestro País.

María S. Rosado, Asistente Ejecutivo del Procurador

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Artículo 29

1. *Toda persona tiene deberes respecto a la comunidad, puesto que sólo en ella puede desarrollar libre y plenamente su personalidad.*
2. *En el ejercicio de sus derechos y en el disfrute de sus libertades, toda persona estará solamente sujeta a las limitaciones establecidas por la ley con el único fin de asegurar el reconocimiento y el respeto de los derechos y libertades de los demás, y de satisfacer las justas exigencias de la moral, del orden público y del bienestar general en una sociedad democrática.*
3. *Estos derechos y libertades no podrán en ningún caso ser ejercidos en oposición a los propósitos y principios de las Naciones Unidas.*

Artículo 30

Nada en la presente Declaración podrá interpretarse en el sentido de que confiere derecho alguno al estado, a un grupo o a una persona, para emprender y desarrollar actividades o realizar actos tendientes a la supresión de cualquiera de los derechos y libertades proclamados en esta Declaración.

IV

ESTADÍSTICAS
AÑO FISCAL 2003-2004



TOTAL DE CASOS

AÑO FISCAL 2003-2004

Agencia o entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal			Procuradurías especializadas											Total casos atendidos						
	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Casos especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones Especiales	Casos especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Asuntos ambientales				Servicios Hidrológicos				Pequeños negocios									
											Casos Especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones Especiales	Casos Especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones especiales	Casos especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones especiales						
Totales Finales	8893	10084	5483	274	484	110	6	8	5	1					462	54	34	4	102	95	1	0	72	123	31	0	26326	
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	2166	1508	0	0	0	0	0	0	0	0					102	95	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3872
Autoridad Energía Eléctrica	1061	1254	0	88	127	0	0	1	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2532
Entidad Privada	0	0	2436	0	0	21	0	0	0	1					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2468
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	969	525	0	18	11	0	0	1	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1525
Departamento de Educación	765	359	0	15	16	0	0	0	0	0					0	3	0	0	0	0	0	0	0	7	7	0	0	1172
Policía de Puerto Rico	712	324	0	9	26	0	0	2	0	0					9	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1084
Municipio	0	0	982	0	0	31	0	0	0	0					0	0	23	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	1041
Comisión Industrial de Puerto Rico	582	315	0	10	3	0	1	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	911
PRT	0	0	812	0	0	2	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	814
CRIM	0	0	504	0	0	27	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	531
Junta de Calidad Ambiental	59	84	0	0	2	0	0	0	0	0					317	25	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	488
Administración de los Sistemas de Retiro	159	286	0	8	7	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	460
Administración de Reglamentos y Permisos	136	205	0	4	30	0	0	0	0	0					32	3	0	0	0	0	0	0	8	29	0	0	0	447
Departamento Trabajo y Recursos Humanos	153	258	0	12	11	0	1	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	437
Departamento Transportación Obras Públicas	201	207	0	1	17	0	0	0	0	0					9	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	436
Departamento de Salud	211	185	0	2	10	0	0	0	0	0					0	1	0	0	0	0	0	0	4	19	0	0	0	432
Administración de Sustento de Menores	162	226	0	2	5	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	395
Departamento de Asuntos al Consumidor	80	242	0	10	26	0	1	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	6	11	0	0	0	376
Administración Familias y Niños	156	149	0	0	2	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	0	0	0	321
Departamento de Hacienda	104	159	0	10	13	0	1	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	12	10	0	0	0	309
Departamento de Recursos Naturales	81	102	0	0	1	0	0	0	0	0					77	11	0	2	0	0	0	0	2	7	0	0	0	283
Departamento de la Familia	47	178	0	4	14	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	5	20	0	0	0	268
AEELA	0	0	267	0	0	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	267
Administración de Corrección	88	126	0	3	1	0	0	2	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	222
Adm Desarrollo Socioeconómico Familia	44	163	0	1	5	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	213
Administración Mejoras de Vivienda	99	96	0	2	0	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	197
Programa de Salud Ambiental	69	109	0	2	2	0	0	0	0	0					1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	189
Junta Apelaciones Sistema Adm. Personal	47	88	0	30	7	0	0	1	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	173
Adm Compensación Accientes Automóviles	51	116	0	0	4	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	171
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	0	143	0	1	21	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	165
Autoridad de Carreteras y Transportación	33	87	0	3	5	0	0	0	0	0					16	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	145
Junta de Síndicos Retiro	57	79	0	3	3	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	142
Gobierno Federal	0	0	124	0	0	14	0	0	0	0					0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	141
Administración de Vivienda Pública	88	43	0	0	0	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	132
Comisión de Servicio Público	30	86	0	0	5	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	125
Sistemas de Retiro para Maestros	50	72	0	1	1	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	124
Departamento de Estado	35	78	0	2	6	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	123
Rama Judicial	0	0	119	0	0	3	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	122
Registro de la Propiedad	20	82	0	0	2	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	104
Comisionado de Seguros	17	75	0	2	9	0	1	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	104
Departamento de Vivienda	16	76	0	3	4	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99
Adm. Revitalización Comunidades	6	91	0	2	0	0	0	0	0	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	99
Persona Particular	0	0	94	0	0	0	0	0	3	0					0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	97

TOTAL DE CASOS

AÑO FISCAL 2003-2004 (Cont.)

Agencia o entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal			Procuradurías especializadas												Total casos atendidos	
	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Casos especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones Especiales	Casos especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Asuntos ambientales				Servicios Hidrológicos				Pequeños negocios					
											Casos Especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones Especiales	Casos Especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones especiales	Casos especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones especiales		
Corporación Desarrollo Rural	28	63	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91
Depto. Recreación y Deportes	9	79	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	89
Adm. Servicios Desarrollo Agropecuarios	15	71	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	86
Departamento de Justicia	4	71	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	78
Banco Desarrollo Económico	15	62	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	78
Instituto de Ciencias Forenses	13	60	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	77
Administración Seguros de Salud	16	50	0	5	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76
Adm. Cuidado Desarrollo Integral de la Niñez	19	44	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
Compañía de Parques Nacionales	2	61	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	64
Junta de Planificación	5	46	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	61
Comisionado Instituciones Financieras	6	47	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58
Adm. Financiamiento de la Vivienda	9	43	0	1	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
Autoridad Metropolitana Autobuses	4	49	0	3	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57
Adm. Rehabilitación Vocacional	20	30	0	1	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	56
Universidad de Puerto Rico	7	38	0	1	7	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	56
Administración Derecho al Trabajo	10	44	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	54
Cuerpo de Emergencias Médicas	8	45	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	53
Administración Instituciones Juveniles	15	37	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
Banco Gubernamental Fomento	1	51	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	52
Oficina Procurador Personas Impedimentos	5	40	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	51
Administración Fomento Comercial	15	33	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	49
Adm. Servicios Salud Mental Contra Adicción	29	13	0	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	48
Compañía de Turismo	4	28	0	5	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	0	0	45
Oficina Mejoramiento de Escuelas Públicas	8	36	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45
Tribunales	0	0	43	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45
Administración de Terrenos	2	36	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
Junta Apelaciones Sistema Educación	0	40	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40
Junta Apelaciones Construcción Lotificación	3	31	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
OCALARH	1	36	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	37
Oficina Procurador del Paciente	3	29	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	0	36
Comunidades Especiales	2	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36
Consejo General Educación	1	34	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35
Autoridad de Tierras	3	28	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
Autoridad de los Puertos	3	27	0	0	2	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
Corp Supervisión y Seguros Cooperativos	2	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33
Oficina Asuntos de la Vejez	3	21	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	32
Negociado Investigaciones Criminales	0	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31
SINOT	0	30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	30
Compañía Comercio y Exportaciones P.R.	2	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29
Autoridad de Edificios Públicos	9	19	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28
Reforma de Salud	0	0	27	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27
Consejo Educación Superior	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
Asociación Seguro Compulsorio	0	0	26	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	26
ASEM	2	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25

TOTAL DE CASOS

AÑO FISCAL 2003-2004 (Cont.)

Agencia o entidad	Oficinas Regionales			División Investigaciones Especiales				División Legal			Procuradurías especializadas												Total casos atendidos	
	Reclamaciones	Orientaciones	Coord.	Casos especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones Especiales	Casos especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Asuntos ambientales				Servicios Hidrológicos				Pequeños negocios					
											Casos Especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones Especiales	Casos Especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones especiales	Casos especiales	Orientaciones	Coordinaciones	Investigaciones especiales		
Oficina Comisionado Asuntos Municipales	1	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	25	
Departamento de Agricultura	10	11	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24	
Lotería de Puerto Rico	0	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	
Administración Seguros Públicos	0	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	
Oficina Asuntos de la Juventud	0	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	
Junta de Libertad Bajo Palabra	2	19	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
Com. Investigación Procesamiento Apelación	0	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	
Salud Correccional	9	8	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	
Centro Unido Detallistas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	20	
Administración de Servicios Generales	1	18	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	
Cuerpo de Bomberos	1	11	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	18	
Oficina Inspector Cooperativa	3	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	
Rama Legislativa	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
Oficina del Gobernador	0	0	12	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
Comisión Estatal Elecciones	0	0	10	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	
Guardia Nacional	2	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	
Administración Futuros Empresarios	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	
CICPMRI	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
Oficina Procurador del Veterano	0	8	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
Servicios Legales	0	0	7	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
Oficina Procuradora de la Mujer	0	5	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
Vivienda Pública Privatizada	0	0	3	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
Junta de Confiscaciones	2	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
Oficina Ética Gubernamental	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
Corporación Centro de Bellas Artes	0	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	
Compañía Fomento Industrial	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Asoc Operadores Inflables	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	
PRAFA	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Registro Demográfico	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Asoc. Cuido de Niños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	
Administración Activos Extinta CRUV	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Comisión Derechos Civiles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
Cuerpo de Vigilantes	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
AFI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Totales finales	8893	10084	5483	274	484	110	6	8	5	1		462	54	34	4	102	95	1	0	72	123	31	0	26326

TOTAL DE RECLAMACIONES POR DERECHOS Y FIGURAS

AÑO FISCAL 2003-2004

Agencia o entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		Laborales		Sociales						Colectivos				Administrados			Total reclamaciones	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		30
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento		Eficacia
Total de Derechos	38		37						4				786		1868		4216						121				2750			9820	
Total de Figuras	0	38	22	2	0	11	2	0	0	0	0	4	639	147	1862	6	35	1	187	1544	720	134	1595	62	30	23	6	148	1130		1472
Aut. de Acueductos y Alcantarillados	0	6	2	0	0	8	0	0	0	0	0	0	11	0	10	0	0	0	72	849	156	2	1038	0	1	0	0	15	22	76	2268
Aut. de Energía Eléctrica	0	1	13	0	0	2	0	0	0	0	0	0	50	2	36	0	0	0	3	521	16	11	373	0	1	0	0	6	33	82	1150
Fondo del Seguro del Estado	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	116	7	279	6	0	0	36	0	0	0	3	0	6	2	1	10	136	384	988
Departamento de Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	47	17	589	0	33	0	2	2	0	0	2	2	0	4	0	15	37	36	787
Policía de Puerto Rico	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	4	258	0	0	0	0	1	10	2	120	4	0	1	0	6	189	114	734
Comisión Industrial	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	3	0	0	0	29	0	0	0	0	0	0	0	0	2	165	388	593
Junta de Calidad Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	5	1	357	1	0	0	0	0	0	9	3	377	
Departamento de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23	6	136	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	4	19	26	217	
DTOP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	18	119	0	0	0	1	21	13	0	8	0	0	4	0	2	12	9	212
Adm. de Reglamentos y Permisos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	3	2	0	0	0	0	6	32	0	0	0	0	0	2	9	68	44	180
ADFAN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	24	1	59	0	0	0	1	2	0	22	1	20	5	2	0	2	7	21	170
Adm. de los Sistemas de Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66	0	21	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	0	0	5	40	30	167
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	3	69	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	6	46	21	167
Adm. de Sustento de Menores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	0	3	0	0	0	0	0	0	51	2	23	0	0	3	39	10	164	
Departamento de Recursos Naturales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	14	0	0	0	0	4	88	3	5	0	0	0	5	18	21	162	
Departamento de Hacienda	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	15	14	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	0	3	33	17	127
Adm. Mejoras de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	1	14	0	0	0	0	47	0	1	0	0	1	0	0	13	9	101	
Depto. de Asuntos del Consumidor	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	4	0	0	0	0	0	4	1	0	20	1	0	0	5	36	15	97	
Administración de Corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	59	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	5	13	8	94	
Adm. Vivienda Pública	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	19	0	0	0	0	52	1	4	2	0	0	3	0	1	2	1	89
JASAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	47	21	78	
Salud Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	7	0	0	0	13	10	25	3	1	0	0	0	0	4	4	71	
Junta de Síndicos Sistemas de Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	45	60	
Departamento de la Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	16	0	0	0	0	2	0	9	0	7	5	1	0	2	5	4	56
Autoridad de Carreteras	0	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	12	4	0	0	0	0	3	16	0	2	0	0	0	1	3	2	52	
ACAA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	3	0	0	0	11	0	0	1	0	0	0	3	12	16	51		
Retiro de Maestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	31	0	4	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	2	8	4	51	
ADSEF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	10	0	0	0	0	0	0	9	5	0	3	0	1	9	4	45	

TOTAL DE RECLAMACIONES POR DERECHOS Y FIGURAS

AÑO FISCAL 2003-2004 (Cont.)

Agencia o entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		Laborales		Sociales						Colectivos				Administrados		Total reclamaciones		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28		29	30
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	
Departamento de Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	5	19	4	37
AMSCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	19	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	7	33
Comisión de Servicio Público	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	8	10	31
Corporación Desarrollo Rural	0	23	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	28
Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	6	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	0	0	2	5	21
Administración Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	21
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	5	3	20
Oficina Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2	11	2	20	
Departamento de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	2	0	0	0	0	6	0	1	1	0	0	0	0	3	0	19	
ACUDEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	0	0	10	0	4	0	0	0	1	0	0	19
Adm. Instituciones Juveniles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	15	
ASDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
Adm. de Fomento Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
Adm. Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15
Instituto Ciencias Forenses	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	6	2	14	
Departamento de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	10
ADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	10
Autoridad Financiamiento Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	10	
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	10	
Salud Correccional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	9	
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	6	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	9	
Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	9	
UPR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	9	
AMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	8	
ARCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	1	0	0	0	0	0	3	0	8	
Cuerpo Emergencias Médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	8	
OMEP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	8	
Comisionado Instituciones Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	1	6	
Junta de Planificación	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	0	3	2	0	5	
Departamento de Justicia	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	0	1	0	4	5	

TOTAL DE RECLAMACIONES POR DERECHOS Y FIGURAS

AÑO FISCAL 2003-2004 (Cont.)

Agencia o entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Total reclamaciones
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	
Autoridad Puertos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
Procurador Personas con Impedimentos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	5
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	
Ética Gubernamental	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	0	1	3	0	4	
Procurador Paciente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4	
Junta Apelaciones Lotificacaión y Const.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	4	
Administración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4	
Inspector de Cooperativas	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	0	1	1	1	3	
Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	3	
Compañía de Parques Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	3		
Oficina Asuntos Vejez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3		
ASEM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	
COSSEC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	
Junta Libertad Bajo Palabra	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	1	0	0	1	2	
Guardia Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2		
Junta de Confiscaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Comunidades Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Compañía de Comercio y Export.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Comisionado Asuntos Municipales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
Servicios Genrales	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	0	1	0	1		
Banco Gubernamental de Fomento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
OCALARH	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	0	1	0	1		
Activos Extinta CRUV	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
CGE	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	0	1	0	1		
JRTC	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	0	0	1	1		
Banco Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Cuerpo de Vigilantes	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	0	0	0	0	0	
Registro Demográfico	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	0	0	0	0	0	
AFI	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	0	0	0	0	0	
Total de Derechos	38				37					4			786		1868				4216					121			2750		9820		
Total de Figuras	0	38	22	2	0	11	2	0	0	0	0	4	639	147	1862	6	35	1	187	1544	720	134	1595	62	30	23	6	148	1130	1472	9820

TOTAL DE ORIENTACIONES POR DERECHOS Y FIGURAS

AÑO FISCAL 2003-2004

Agencia o entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Total orientaciones
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	
Total de Derechos	23		35						17				637		1042		4033							292				4761			10840
Total de Figuras	6	17	14	10	6	0	3	2	4	0	11	2	563	74	1038	4	68	4	237	831	282	185	2426	83	106	64	39	156	3563	1042	
Aut. de Acueductos y Alcantarillados	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	2	5	0	0	0	31	277	63	2	1128	0	0	0	0	1	17	67	1603
Aut. de Energía Eléctrica	0	0	3	0	1	0	0	0	0	0	0	0	42	7	6	0	0	0	0	193	25	7	947	1	1	1	0	1	87	60	1382
Fondo del Seguro del Estado	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	28	0	175	0	0	0	26	0	0	0	4	0	0	2	0	5	164	132	538
Departamento de Educación	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	20	5	212	1	55	0	1	1	3	0	6	4	0	2	0	2	53	17	385
Policía de Puerto Rico	1	4	6	2	1	0	0	0	0	0	0	0	13	0	71	1	2	0	0	2	0	3	43	1	1	0	1	7	136	55	350
Comisión Industrial	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	7	0	1	0	1	0	0	0	0	13	100	193	318
Adm. de los Sistemas de Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	95	1	38	0	0	0	4	1	0	5	8	0	12	2	0	12	85	30	293
Depto. de Asuntos del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	33	5	4	0	0	0	1	16	0	0	78	0	1	0	0	8	92	40	279
Depto. Trabajo y Recursos Humanos	0	1	0	3	0	0	0	0	1	0	0	0	20	0	131	0	0	0	2	0	0	4	3	0	0	0	0	6	84	15	270
Adm. de Reglamentos y Permisos	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	35	13	0	0	0	0	0	35	7	4	9	0	1	0	0	6	107	48	266
Adm. de Sustento de Menores	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	3	0	0	0	0	2	0	56	5	57	0	0	0	0	80	8	231
DTOP	0	2	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	21	2	19	0	0	0	1	14	2	1	20	0	3	2	0	9	83	43	224
Departamento de Salud	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	51	0	1	1	50	3	3	1	2	0	7	0	0	3	69	17	215
Departamento de la Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	29	0	0	0	1	4	0	52	4	6	9	1	0	0	78	24	212
Departamento de Hacienda	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	52	4	20	0	0	0	0	0	1	1	11	0	5	0	0	5	71	10	182
ADSEF	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	4	0	0	0	1	1	7	23	3	0	5	0	0	0	110	2	168
JRTC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	3	0	0	0	0	0	29	0	0	94	1	1	0	0	0	22	12	165
ADFAN	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	7	0	27	2	0	0	1	0	2	11	1	8	5	0	0	0	76	9	151
Administración de Corrección	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	57	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	22	1	34	3	128
ACAA	0	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	5	0	0	0	21	2	0	1	8	0	0	1	0	2	45	25	120
Departamento de Recursos Naturales	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	12	0	0	0	0	1	29	0	5	0	0	1	0	1	60	6	119
Salud Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	6	0	0	0	5	22	39	0	0	0	0	0	0	0	42	2	117
Junta de Calidad Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	6	51	0	0	0	0	0	0	2	48	2	111
ARCO	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	48	0	0	0	0	0	0	0	0	52	0	100
Adm. Mejoras de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	8	55	0	1	1	0	0	0	0	0	23	3	96
JASAP	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	1	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	75	1	95
Comisión de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	1	4	17	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	0	11	47	7	94
Autoridad de Carreteras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	6	0	0	0	0	5	1	1	2	0	0	0	0	3	65	1	93
Junta de Síndicos Sistema Retiro	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	9	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	59	16	88
Departamento de Estado	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	6	0	1	0	0	2	54	16	86
Oficina Comisionado de Seguros	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1	1	0	0	0	4	2	0	0	6	0	0	0	0	1	60	2	86
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	3	0	1	0	0	1	0	0	1	49	11	84
Departamento de Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	6	45	2	2	4	0	0	0	0	1	14	1	80
Depto. Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	63	10	76
ASDA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	68	2	75
Depto. de Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	63	7	73

ESTADÍSTICAS

ESTADÍSTICAS

TOTAL DE ORIENTACIONES POR DERECHOS Y FIGURAS

AÑO FISCAL 2003-2004 (Cont.)

Agencia o entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		Laborales		Sociales						Colectivos				Administrados			Total orientaciones	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		30
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento		Eficacia
Retiro de Maestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	6	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	0	0	1	47	8	73	
Compañía de Parques Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	37	0	0	0	0	0	0	28	0	68	
Corporación Desarrollo Rural	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	42	10	63		
Instituto de Ciencias Forenses	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	0	1	62	0	63	
Banco Desarrollo Económico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	36	9	62	
Junta de Planificación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	2	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	1	44	1	56	
Comisionado Inst. Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	1	35	3	52	
Banco Gubernamental de Fomento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	3	0	0	44	0	51		
ASES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	1	30	0	50		
Autoridad Financiamiento Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	17	0	0	0	0	0	0	0	29	0	47		
Procurador del Impedido	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	32	2	6	0	46		
UPR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	8	0	1	1	1	0	2	1	1	0	0	0	1	26	1	46		
ACUDEN	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	41	0	45		
Cuerpo de Emergencias Médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	0	0	0	4	0	0	1	0	0	0	0	0	1	21	10	45	
ADT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	15	0	44		
AMA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	18	16	44		
Adm. Vivienda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	32	1	3	1	0	1	0	0	3	0	43		
Junta Apelaciones Sistema Educación	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	0	40	0	40		
Adm. Instituciones Juveniles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	24	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7	2	37		
OMEPE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	26	3	37		
Adm de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	0	36		
OCALARH	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	29	3	36		
Compañía de Turismo	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	2	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	2	19	2	35		
Comunidades Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	30	0	35		
Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	1	0	2	0	0	0	1	0	1	11	1	14	2	35		
Oficina Asuntos Vejez	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	27	0	0	3	0	33		
CGE	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	4	32		
Fomento Comercial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	27	3	32		
Corp Supervisión y Seguros Coop	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	0	26	5	31		
Junta Apelaciones Const. y Lotif.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	29	0	31		
NIE	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	10	18	3	31		
Procurador del Paciente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	1	0	1	0	0	13	2	30		
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	23	1	29		
Autoridad Puertos	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	1	28	0	29		
Adm. Servicios Médicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	0	0	5	4	28		
CES	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21	4	26		
Lotería de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	14	8	1	26		
Adm Seguros Públicos	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	0	12	11	23		

TOTAL DE ORIENTACIONES POR DERECHOS Y FIGURAS

AÑO FISCAL 2003-2004 (Cont.)

Agencia o entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		Laborales		Sociales						Colectivos				Administrados			Total orientaciones	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29		30
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento		Eficacia
OAJ	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	0	0	23	0	23	
OCAM	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	0	5	12	6	23	
SINOT	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	11	8	23	
CIPA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	0	15	0	22	
Junta de Libertad Bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	14	3	20	
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	11	1	19	
Comp Comercio Exportación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	0	18	
Servicios Generales	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	1	15	2	18		
Cuerpo de Bomberos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	8	3	17		
AMSCA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	5	0	0	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1	3	0	15	
Oficina Inspector Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	3	15		
Departamento de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4	0	3	0	0	0	0	1	2	0	1	0	0	1	1	0	14		
Agencia Estatal Manejo Emergencias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	7	13		
Salud Correccional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	7	0	1	0	12	
Guardia Nacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	10	0	11		
AFET	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	10		
Procurador Veterano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	6	2	10		
CICPMRI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	3	0	9		
Centro de Bellas Artes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	1	0	5		
Junta de Confiscaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	5	
Procuradora Mujer	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	4		
Fomento Industrial	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3		
PRFAA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2		
Registro Demográfico	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	0	1	1	2		
AFI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1		
Comisión de Derechos Civiles	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	0	1	0	1		
Cuerpo de Vigilantes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Ética Gubernamental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
AFI	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	0	0	0	0		
Cuerpo de Vigilantes	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	0	0	0	0		
Registro Demográfico	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	0	0	0	0		
Total de Derechos	23				35					17			637		1042				4033					292			4761		10840		
Total de Figuras	6	17	14	10	6	0	3	2	4	0	11	2	563	74	1038	4	68	4	237	831	282	185	2426	83	106	64	39	156	3563	1042	10840

TOTAL DE COORDINACIONES POR DERECHOS Y FIGURAS

AÑO FISCAL 2003-2004

Agencia o entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Total coordinaciones	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	Dignidad	Igualdad	Vida	Integridad	Honor	Intimidad	Desplazamiento	Pensamiento	Comunicación	Reunión	Asociación	Participación	Propiedad	Empresa	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia		
Total de Derechos	31		33						11				850		303		1879							181				2378			5666	
Total de Figuras	3	28	10	7	5	9	1	1	10	0	0	1	821	29	297	6	18	7	105	480	120	57	1092	17	129	28	7	354	1438	586	5666	
Compañías Privadas	0	9	7	6	3	5	0	1	5	0	0	0	366	18	160	6	15	6	86	94	12	12	493	7	107	2	5	227	549	256	2457	
Municipios	0	10	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	39	9	87	0	2	1	8	223	89	13	44	1	5	6	1	65	315	118	1038	
PRTC	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	11	0	0	0	0	0	3	111	2	1	497	0	6	6	0	31	57	84	814	
CRIM	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	238	1	1	0	0	0	1	27	0	1	18	0	1	0	0	9	185	47	531	
AEELA	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	91	0	26	0	0	0	0	1	0	0	13	0	0	12	0	3	114	7	267	
Gobierno Federal	1	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	24	1	12	0	1	0	2	3	1	14	8	3	6	2	1	3	50	5	142	
Rama Judicial	0	3	1	1	1	0	1	0	0	0	0	0	15	0	2	0	0	0	0	2	0	5	6	6	1	0	0	9	57	12	122	
Persona Particular	0	2	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	3	11	5	6	5	0	3	0	0	0	32	7	97	
Adm. de Tribunales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	1	0	0	0	0	0	1	4	3	0	0	0	0	4	20	8	45	
Reforma de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17	9	27	
Asoc. Seguro Compulsorio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	11	7	26	
Centro Unido Detallistas	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	0	0	0	0	20	20	
Rama Legislativa	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	1	0	0	0	0	3	8	1	17	
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8	3	14	
Oficina de la Gobernadora	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	0	0	4	0	0	2	0	0	0	0	0	2	2	14	
Servicios Legales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	9	
Vivienda Pública Privatizada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Misión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
Sección 8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4	
Asoc. Oper. Inflables	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	0	0	0	2	0	2	
Asoc. Cuido Niños	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	0	0	0	2	0	2	
Com. Contra Cont. Amb.	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Total de Derechos	31		33						11				850		303		1879							181				2378			5666	
Total de Figuras	3	28	10	7	5	9	1	1	10	0	0	1	821	29	297	6	18	7	105	480	120	57	1092	17	129	28	7	354	1438	586	5666	

MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS

AÑO FISCAL 2003-2004

Agencia o entidad	Oficinas Regionales						División Investigaciones Especiales						División Legal			División Legal			Procuradurías especializadas												Total												
	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	Asuntos Ambientales				Servicios Hidrológicos				Pequeños Negocios																
																			20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año		20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año						
Total	675	214	571	242	7	135	18	15	18	43	7	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	22	1	1	5	5	1	4	8	3	2014
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	120	98	68	46	1	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	22	1	1	0	0	0	0	0	0	465	
Policía de Puerto Rico	50	12	91	27	1	14	1	0	0	0	1	1	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	0	198				
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	86	23	64	9	0	5	0	2	1	7	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	0	0	0	197				
Departamento de Educación	76	17	80	10	0	0	0	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	192				
Autoridad Energía Eléctrica	80	11	34	3	0	0	8	0	0	1	1	1	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	0	139				
Departamento Transportación Obras Públicas	7	1	31	87	0	2	0	0	0	1	0	1	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	130					
Administración Mejoras de Vivienda	15	3	26	12	4	7	0	1	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	0	0	0	0	68					
Departamento de Salud	15	5	32	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	56					
Administración de Reglamentos y Permisos	15	5	15	6	0	0	1	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	0	1	2	0	0	53				
Comisión Industrial de Puerto Rico	33	3	9	0	0	0	0	1	3	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	0	0	0	0	49				
Administración de Sustento de Menores	18	4	18	0	0	1	1	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	0	0	0	0	0	42					
Junta Apelaciones Sistema Adm Personal	6	0	2	2	0	0	0	0	0	30	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	0	0	40					
Administración Familias y Niños	11	2	16	3	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	0	0	0	0	0	0	0	0	32					
Departamento Trabajo y Recursos Humanos	12	1	6	1	0	0	1	0	5	0	1	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	0	27					
Administración de los Sistemas de Retiro	17	1	7	0	0	0	0	1	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	0	0	0	0	26					
Departamento de Hacienda	12	1	3	0	0	0	0	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	24					
Autoridad de Carreteras y Transportación	14	0	2	2	0	1	0	1	2	0	1	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	0	23					
Junta de Síndicos Retiro	4	4	15	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	23					
Departamento de Recursos Naturales	5	2	7	3	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	0	0	0	1	1	0	0	0	19					
Programa de Salud Ambiental	10	3	2	3	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	0	0	0	0	0	0	0	0	18					
Oficina Mejoramiento de Escuelas Públicas	1	0	1	15	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	0	0	0	0	0	0	0	0	17					
Administración de Corrección	8	1	4	1	0	1	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	0	0	0	0	0	0	15					
Administración de Vivienda Pública	5	3	6	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14					
Departamento de Asuntos al Consumidor	2	0	3	2	0	0	1	1	0	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	0	0	0	11					
Departamento de Estado	2	4	4	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	11					
Adm. Servicios Salud Mental Contra Adicción	2	1	5	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	0	0	0	0	0	2	0	0	0	10					
Adm. Compensación Accidentes Automóviles	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	9				
Departamento de la Familia	0	2	3	0	0	0	0	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	0	1	0	0	0	8					
Departamento de Vivienda	2	0	2	2	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	8				
Junta de Calidad Ambiental	4	1	2	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8				
Adm. Desarrollo Socioeconómico Familia	3	1	2	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	7				
Comisión de Servicios Público	5	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7				
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	3	1	2	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	0	0	0	6				
Adm. Rehabilitación Vocacional	4	1	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6				
Comisionado de Seguros	1	0	0	0	0	2	0	1	1	0	0	1	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	0	6				
Administración Seguros de Salud	2	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4				
Adm. Cuidado Desarrollo Integral de la Niñez	2	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4				
Adm. Revitalización Comunidades	1	1	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3				
Administración Instituciones Juveniles	3	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3				
Instituto de Ciencias Forenses	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	3				

ESTADÍSTICAS

ESTADÍSTICAS

MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS

AÑO FISCAL 2003-2004 (Cont.)

Agencia o entidad	Oficinas Regionales						División Investigaciones Especiales						División Legal			División Legal			Procuradurías especializadas																		Total	
																			Asuntos Ambientales						Servicios Hidrológicos						Pequeños Negocios							
	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año		
Oficina Asuntos de la Vejez	3	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Registro de la Propiedad	3	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Universidad de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	1	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	0	0	0	0	2	
Comisionado Instituciones Financieras	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Compañía de Parques Nacionales	1	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	0	2	
Cuerpo de Emergencias Medicas	0	0	2	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	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Departamento de Agricultura	0	1	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	2	
Oficina Procurador del Paciente	1	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	2	
Sistemas de Retiro para Maestros	0	0	1	0	0	0	1	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	0	0	0	0	2	
Adm. Financiamiento de la Vivienda	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Administración de Servicios Generales	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	1	
Administración Futuros Empresarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
ASEM	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	1	
Autoridad de los Puertos	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Banco Desarrollo Económico	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	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1		
Comunidades Especiales	0	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	1	
Consejo General Educación	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Corporación Desarrollo Rural	0	0	0	1	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	0	0	0	0	0	0	0	1	
Guardia Nacional	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Junta de Planificación	1	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	0	0	0	0	0	0	1	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	0	0	0	0	1	
Adm. Servicios Desarrollo Agropecuarios	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Activos Extinta CRUV	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración de Terrenos	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Derecho al Trabajo	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Fomento Comercial	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Seguros Públicos	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
AEELA	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
AFI	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	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	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	0	0	0	
Asociación Seguro Compulsorio	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad de Tierras	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad Metropolitana Autobuses	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Banco Gubernamental Fomento	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Centro Unido Detallistas	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CICPMRI	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Com. Investigación Procesamiento Apelación	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión Derechos Civiles	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión Estatal Elecciones	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Compañía Comercio y Exportaciones PR	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Compañía Fomento Industrial	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

ESTADÍSTICAS

ESTADÍSTICAS

MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES ACTIVAS

AÑO FISCAL 2003-2004 (Cont.)

Agencia o entidad	Oficinas Regionales						División Investigaciones Especiales						División Legal			División Legal			Procuradurías especializadas									Total									
																			Asuntos Ambientales			Servicios Hidrológicos			Pequeños Negocios												
	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días		6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año
Consejo Educación Superior	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corp. Supervisión y Seguros Cooperativos	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Centro de Bellas Artes	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
CRIM	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Bomberos	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Vigilantes	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Departamento de Justicia	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Depto. Recreación y Deportes	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Entidad Privada	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Gobierno Federal	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Apelaciones Construcción Lotificación	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta Apelaciones Sistema Educación	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Confiscaciones	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Libertad Bajo Palabra	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Lotería de Puerto Rico	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Medicare	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Municipio	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Negociado Investigaciones Criminales	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
OCALARH	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Asuntos de la Juventud	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Comisionado Asuntos Municipales	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina del Gobernador	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Ética Gubernamental	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Inspector Cooperativa	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador del Veterano	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador Personas Impedimentos	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procuradora de la Mujer	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Persona Paticular	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRAFA	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRT	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rama Judicial	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rama Legislativa	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reforma de Salud	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Registro Demográfico	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Salud Correccional	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios Legales	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SINOT	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tribunales	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vivienda Pública Privatizada	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total	675	214	571	242	7	135	18	15	18	43	7	11	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	22	1	1	5	5	1	4	8	3	2014

ESTADÍSTICAS

ESTADÍSTICAS

MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES CERRADAS

AÑO FISCAL 2003-2004

Agencia o entidad	Oficinas Regionales						División Investigaciones Especiales						División Legal			División Legal			Procuradurías especializadas																		Total
																			Asuntos Ambientales						Servicios Hidrológicos						Pequeños Negocios						
	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	
Totales	4298	1358	2725	529	46	96	70	49	59	48	8	8	0	0	0	0	0	0	1	6	3	280	121	0	20	29	23	5	0	1	18	7	4	30	13	3	9858
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	1128	318	652	84	3	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	29	23	5	0	1	0	0	0	0	0	0	2266
Autoridad Energía Eléctrica	623	164	284	13	4	13	49	26	10	6	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	0	1192
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	369	198	371	67	2	21	0	3	8	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	0	1041	
Departamento de Educación	306	111	267	52	3	9	2	2	6	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	2	1	1	769	
Policía de Puerto Rico	306	103	207	66	10	24	0	3	1	3	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	0	737	
Comisión Industrial de Puerto Rico	480	81	59	6	0	1	2	0	2	3	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	634	
Junta de Calidad Ambiental	14	8	30	7	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3	2	251	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	368	
Departamento de Salud	39	43	100	48	6	5	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	0	249		
Administración Familias y Niños	42	44	86	19	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	1	0	0	206		
Departamento Trabajo y Recursos Humanos	92	28	53	7	1	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	187	
Departamento de Recursos Naturales	18	10	39	18	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	16	48	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	156		
Administración de Sustento de Menores	95	14	39	4	1	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	155		
Administración de Reglamentos y Permisos	47	21	38	5	1	2	1	0	3	4	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	4	2	145		
Administración de los Sistemas de Retiro	97	18	17	0	0	0	3	2	4	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	141		
Departamento de Hacienda	53	21	34	4	0	0	3	2	0	5	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	9	3	0	136		
Administración Mejoras de Vivienda	10	9	69	36	5	4	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	0	0	0	133		
Departamento Transportación Obras Públicas	43	22	34	4	1	1	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	109			
Administración de Corrección	32	10	47	7	3	2	0	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	105			
Departamento de Asuntos al Consumidor	63	8	12	3	0	0	3	1	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	98		
Administración de Vivienda Pública	44	7	34	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	88		
Programa de Salud Ambiental	18	12	35	7	0	0	2	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	76		
Departamento de la Familia	22	5	21	6	0	0	0	1	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	61		
Sistemas de Retiro para Maestros	34	6	16	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	58		
Adm Compensación Accientes Automóviles	30	7	12	0	1	0	0	1	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	0	51		
Junta Apelaciones Sistema Adm Personal	19	4	21	4	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	0	0	0	0	0	48		
Adm Desarrollo Socioeconómico Familia	21	11	10	0	0	0	0	1	1	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	46		
Autoridad de Carreteras y Transportación	9	5	6	1	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	16	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	40		
Junta de Síndicos Retiro	12	5	18	3	0	0	0	1	1	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	40		
Comisión de Servicios Público	11	5	10	9	1	0	0	0	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	0	38		
Departamento de Estado	19	3	5	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	31		
Corporación Desarrollo Rural	3	1	0	23	0	1	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	0	0	0	28		
Adm. Servicios Salud Mental Contra Adicción	9	3	11	1	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	27		
Dept Recreación & Deportes	6	1	9	3	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	0	3	0	1	23			
Comisionado de Seguros	12	3	3	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	22		
Departamento de Vivienda	8	3	2	7	0	0	0	0	2	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	22		
Administración Seguros de Salud	3	2	8	2	0	0	0	1	4	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21		
Adm. Rehabilitación Vocacional	7	4	3	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	17		
Administración Fomento Comercial	6	2	9	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	0	0	0	0	0	0	17		
Registro de la Propiedad	16	1	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	0	0	0	0	0	0	0	17		
Adm Cuidado Desarrollo Integral de la Niñez	10	4	2	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	0	0	0	0	0	0	16		

ESTADÍSTICAS

ESTADÍSTICAS

MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES CERRADAS

AÑO FISCAL 2003-2004 (Cont.)

Table with columns for Agencia o entidad, Oficinas Regionales, División Investigaciones Especiales, División Legal, Procuradurías Especializadas (Asuntos Ambientales, Servicios Hidrológicos, Pequeños Negocios), and Total. Rows list various agencies like Adm Servicios Desarrollo Agropecuarios, Banco Desarrollo Económico, etc.

ESTADÍSTICAS

ESTADÍSTICAS

MOVIMIENTO DE RECLAMACIONES CERRADAS

AÑO FISCAL 2003-2004 (Cont.)

Agencia o entidad	Oficinas Regionales						División Investigaciones Especiales						División Legal			División Legal			Procuradurías especializadas																		Total										
	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	Asuntos Ambientales						Servicios Hidrológicos						Pequeños Negocios																
																			20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año	20 días	30 días	40 días	6 meses	1 año	Más de 1 año					
AFI	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	0	0	0	0	0	0	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	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Asociación Seguro Compulsorio	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Centro Unido Detallistas	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CICPMRI	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Com Investigación Procesamiento Apelación	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión Derechos Civiles	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión Estatal Elecciones	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Compañía Comercio y Exportaciones PR	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Compañía Fomento Industrial	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Consejo Educación Superior	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Consejo General Educación	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Corporación Centro de Bellas Artes	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
CRIM	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cuerpo de Vigilantes	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Entidad Privada	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Gobierno Federal	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta Reglamentadora Telecomunicaciones	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Lotería de Puerto Rico	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Medicare	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Municipio	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Negociado Investigaciones Criminales	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Asuntos de la Juventud	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Asuntos de la Vejez	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina del Gobernador	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Inspector Cooperativa	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador del Veterano	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procuradora de la Mujer	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Persona Particular	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRAFA	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
PRT	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rama Judicial	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Rama Legislativa	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Reforma de Salud	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Registro Demográfico	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Servicios Legales	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
SINOT	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Tribunales	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Vivienda Pública Privatizada	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	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Totales	4298	1358	2725	529	46	96	7																																								

IMPACTO ECONÓMICO AÑO FISCAL 2003-2004

	Año Fiscal	
	2002-2003	2003-2004
Oficina Regional de Arecibo	\$ 2,746,175.00	\$ 1,754,837.21
Oficina Regional de Caguas	1,299,427.10	1,324,491.53
Oficina Regional de Humacao	2,515,628.98	5,982,205.23
Oficina Regional de Mayagüez	1,730,631.27	2,067,966.42
Oficina Regional Metro Nordeste	1,064,320.00	869,522.42
Oficina Regional de Ponce	2,419,873.65	1,709,689.00
División de Investigaciones Especiales	63,632,719.29	54,832,303.00
Procurador Especializado en Asuntos Ambientales	1,152,000.00	1,796,000.00
Procurador Especializado en Asuntos Hidrológicos	*	8,351.45*
Procurador Especializado en Pequeños Negocios	1,584,369.00	391,714.71
TOTAL	\$ 78,145,144.29	\$ 70,737,080.97

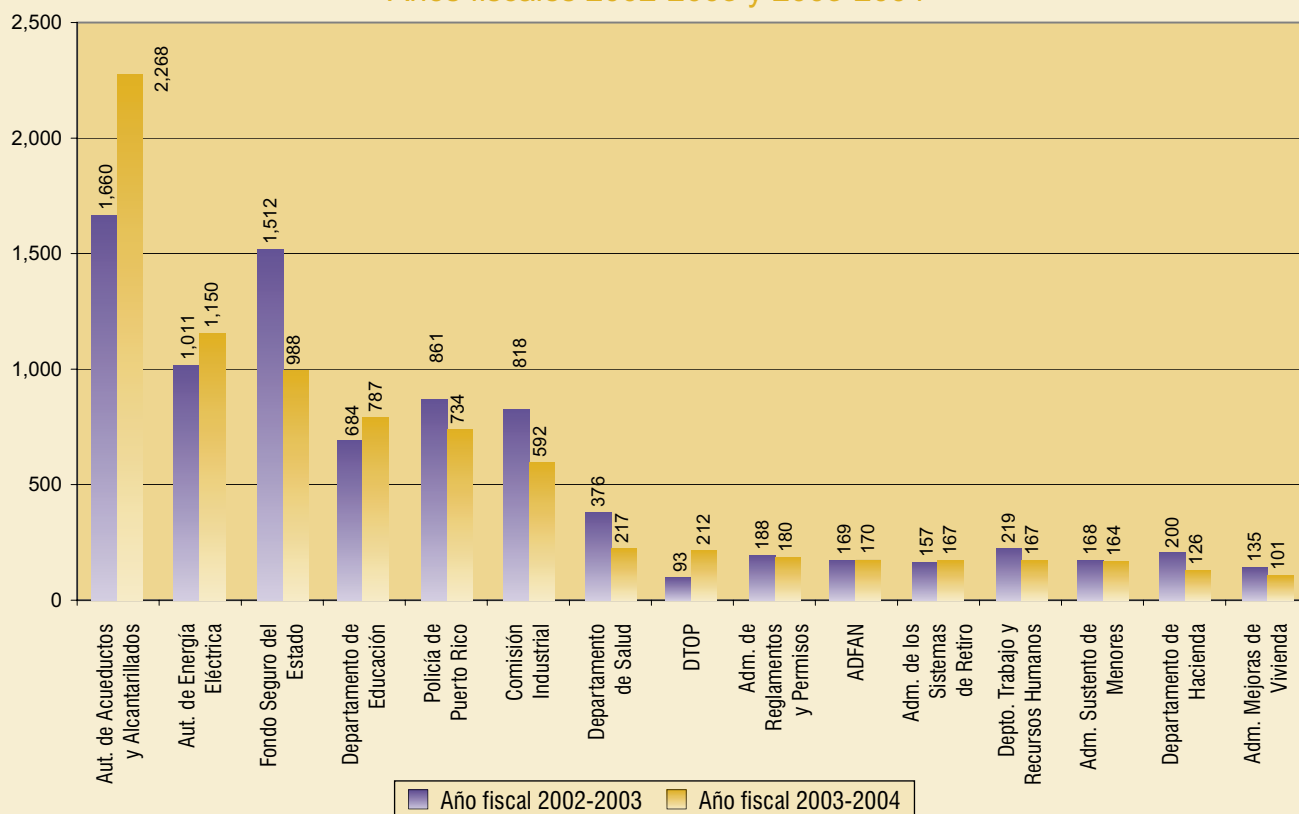
* Nota aclaratoria: Los casos de la Procuraduría de Asuntos Hidrológicos no pudieron contabilizarse en el año 2002-2003 y parte del 2003-2004, debido a que la Administración de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados se negó a someter dicha información.

El Impacto económico es el resultado de la intervención de las Agencias Gubernamentales en la solución y búsqueda de beneficios a los ciudadanos representados por la Oficina del Procurador del Ciudadano. El mismo está definido en nuestro reglamento como “El monto de dinero que la Agencia investigada utilizará para la implantación de las medidas correctivas y lograr así solucionar la situación planteada; o la cantidad de dinero que ha producido la reclamación, caso especial o investigación especial en beneficio de la parte reclamante”.

Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas
Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004

Núm.	Agencia	Año fiscal	
		2002-2003	2003-2004
1	Aut. de Acueductos y Alcantarillados	1,660	2,268
2	Aut. de Energía Eléctrica	1,011	1,150
3	Fondo Seguro del Estado	1,512	988
4	Departamento de Educación	684	787
5	Policía de Puerto Rico	861	734
6	Comisión Industrial	818	592
7	Departamento de Salud	376	217
8	DTOP	93	212
9	Adm. de Reglamentos y Permisos	188	180
10	ADFAN	169	170
11	Adm. de los Sistemas de Retiro	157	167
12	Depto. Trabajo y Recursos Humanos	219	167
13	Adm. Sustento de Menores	168	164
14	Departamento de Hacienda	200	126
15	Adm. Mejoras de Vivienda	135	101

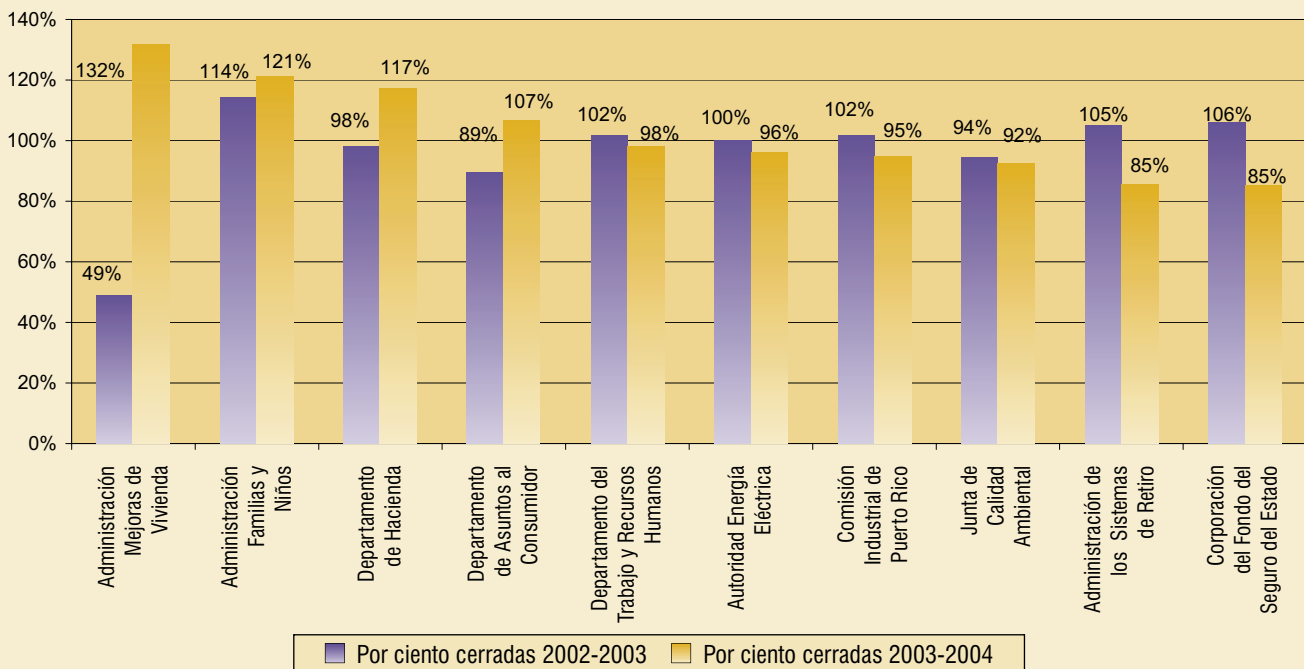
Agencias con mayor número de reclamaciones recibidas
Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004



Reclamaciones cerradas Año fiscal 2002-2003 y 2003-2004

Núm.	Agencia	Año fiscal 2002-2003			Año fiscal 2003-2004		
		Total recibidas	Total cerradas	Por ciento cerradas	Total recibidas	Total cerradas	Por ciento cerradas
1	Administración Mejoras de Vivienda	135	66	49%	101	133	132%
2	Administración Familias y Niños	169	193	114%	170	206	121%
3	Departamento de Hacienda	200	196	98%	116	136	117%
4	Departamento de Asuntos al Consumidor	114	102	89%	92	98	107%
5	Departamento Trabajo y Recursos Humanos	219	223	102%	191	187	98%
6	Autoridad de Energía Eléctrica	1011	1011	100%	1241	1192	96%
7	Comisión Industrial de Puerto Rico	825	838	102%	669	634	95%
8	Junta de Calidad Ambiental	284	268	94%	398	368	92%
9	Administración de los Sistemas de Retiro	157	165	105%	165	141	85%
10	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	1512	1603	106%	1221	1041	85%

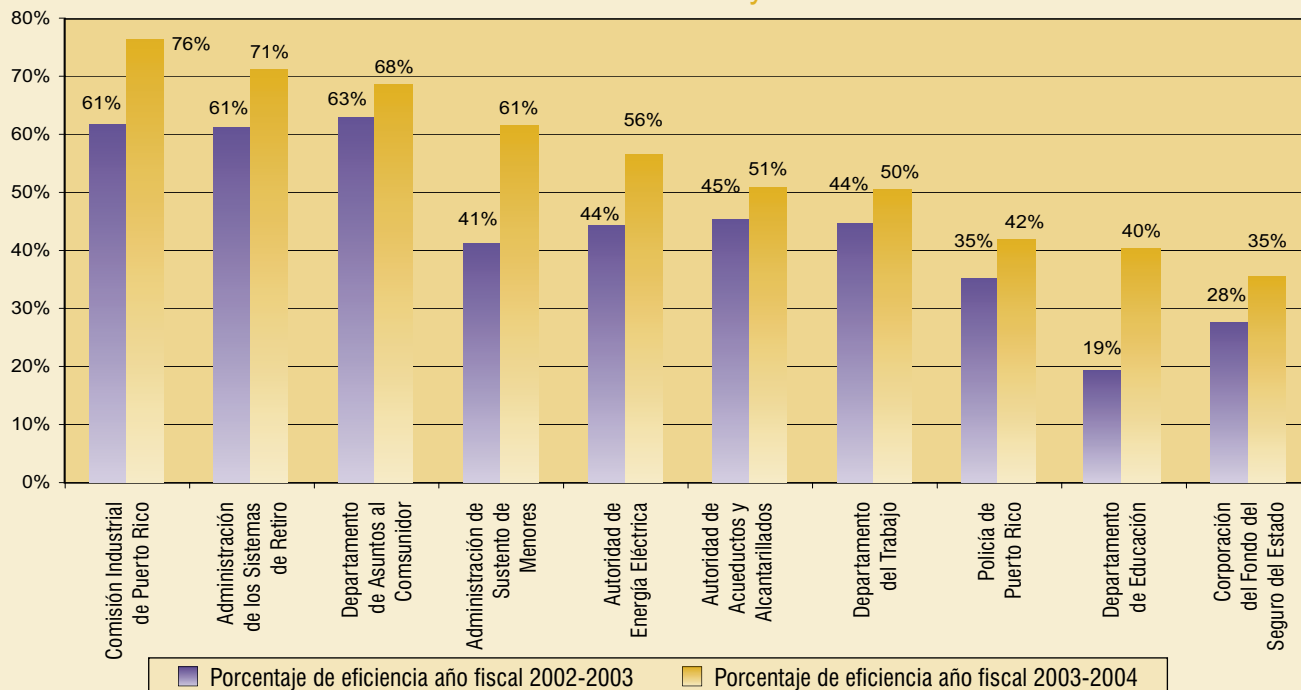
Reclamaciones cerradas Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004



Reclamaciones cerradas en 20 días o menos
Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004

Núm.	Agencias	Año fiscal 2002-2003			Año fiscal 2003-2004		
		Total Reclamaciones cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de Eficiencia año fiscal 2002-2003	Total Reclamaciones cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de Eficiencia año Fiscal 2003-2004
1	Comisión Industrial de Puerto Rico	838	515	61%	634	482	76%
2	Administración de los Sistemas de Retiro	165	101	61%	141	100	71%
3	Departamento de Asuntos al Consumidor	102	64	63%	98	67	68%
4	Administración de Sustento de Menores	158	65	41%	155	95	61%
5	Autoridad de Energía Eléctrica	1011	445	44%	1192	672	56%
6	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1478	665	45%	2266	1148	51%
7	Departamento del Trabajo	223	99	44%	187	94	50%
8	Policía de Puerto Rico	868	305	35%	737	306	42%
9	Departamento de Educación	999	191	19%	769	308	40%
10	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	1603	443	28%	1041	369	35%

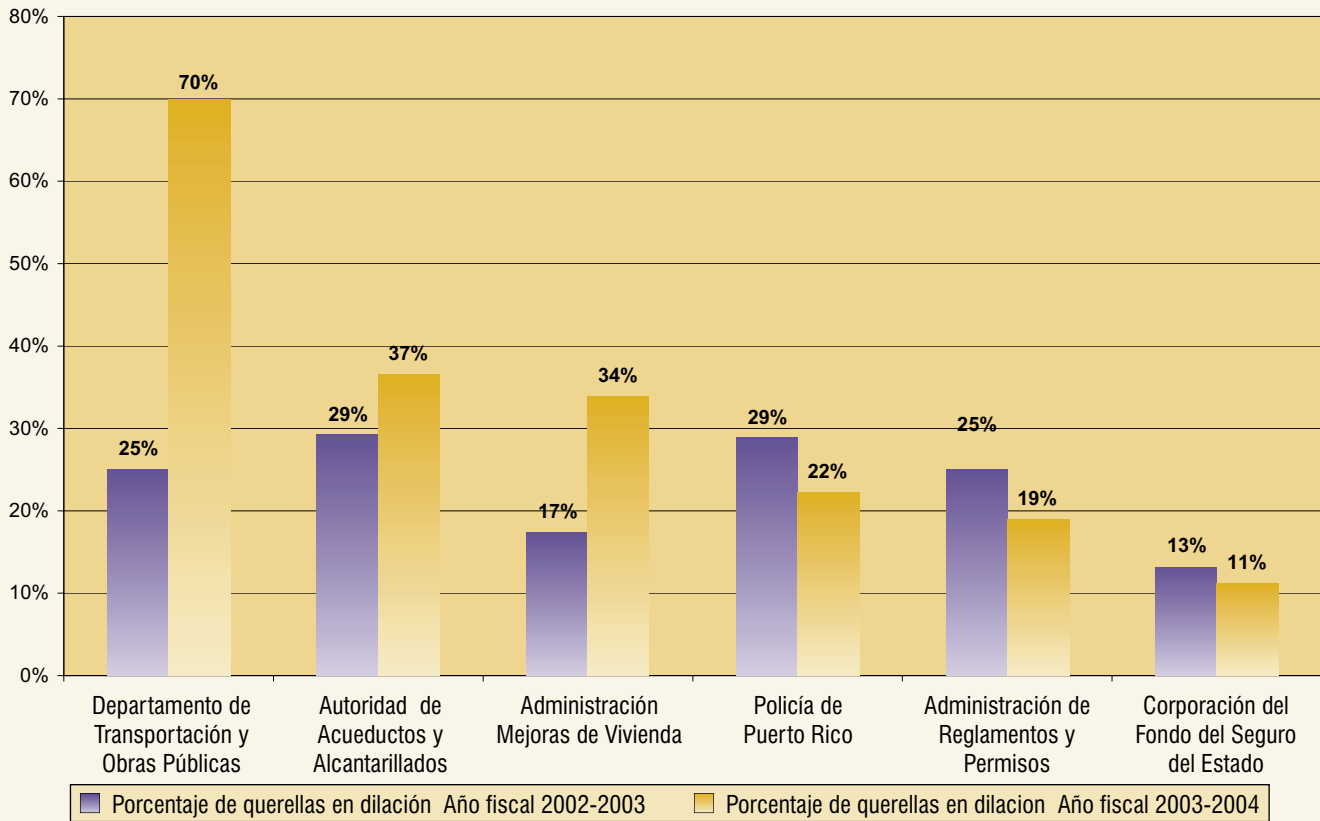
Reclamaciones cerradas en 20 días o menos
Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004



Reclamaciones activas por seis meses o más Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004

Núm.	Agencias	Año fiscal 2002-2003			Año fiscal 2003-2004		
		Total recla- maciones activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de querellas en dilacion	Total recla- maciones activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de querellas en dilacion
1	Departamento Transportación Obras Públicas	36	9	25%	130	91	70%
2	Autoridad Acueductos y Alcantarillados	470	137	29%	465	170	37%
3	Administración Mejoras de Vivienda	104	18	17%	68	23	34%
4	Policía de Puerto Rico	205	59	29%	198	44	22%
5	Administración de Reglamentos y Permisos	36	9	25%	53	10	19%
6	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	251	33	13%	197	22	11%

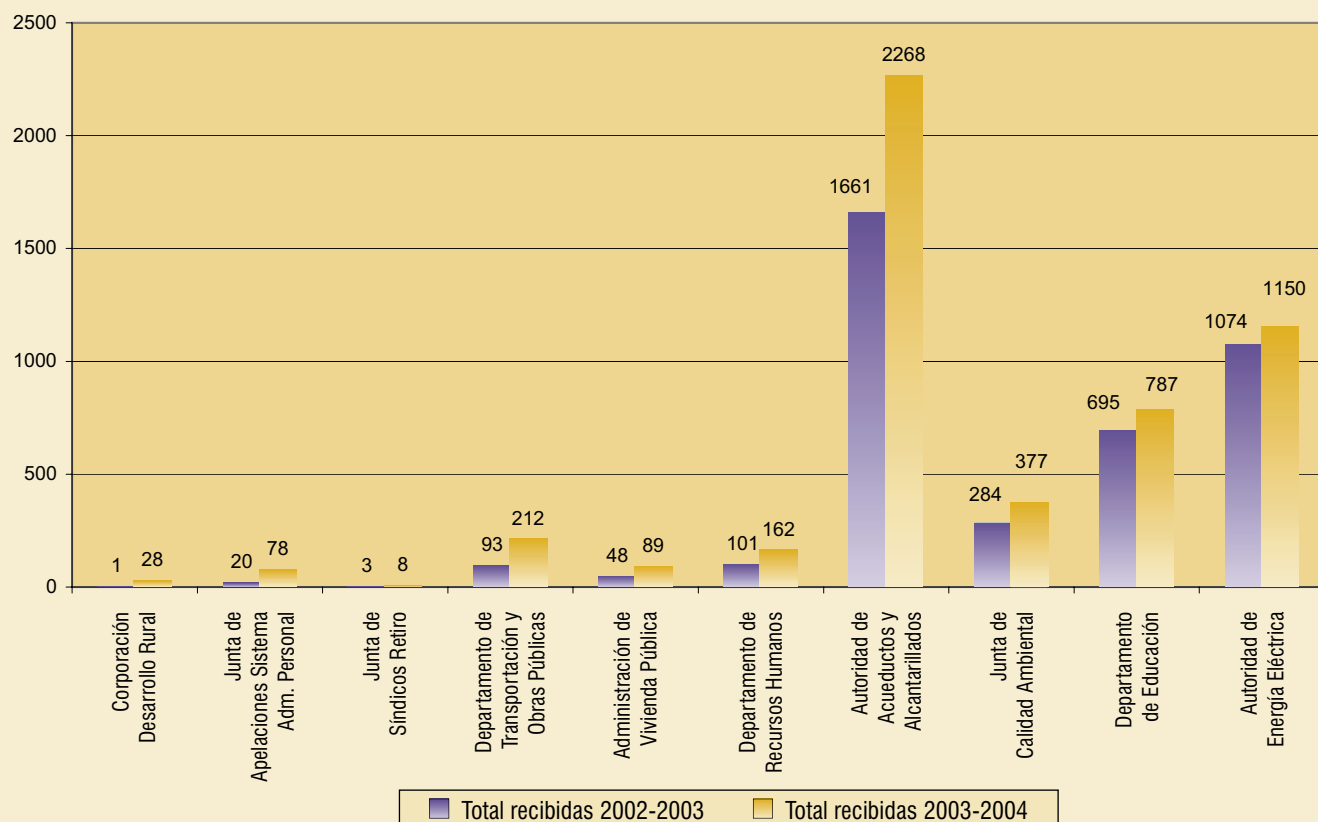
Reclamaciones activas por seis meses o más Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004



Aumento en reclamaciones recibidas
Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004

Núm.	Agencias	Total recibidas 2002-2003	Total recibidas 2003-2004	Porcentaje de aumento
1	Corporación Desarrollo Rural	1	28	2700%
2	Junta de Apelaciones Sistema Adm. Personal	20	78	290%
3	Junta de Síndicos Retiro	3	8	167%
4	Departamento Transportación Obras Públicas	93	212	128%
5	Administración de Vivienda Pública	48	89	85%
6	Departamento de Recursos Naturales	101	162	60%
7	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1661	2268	37%
8	Junta de Calidad Ambiental	284	377	33%
9	Departamento de Educación	695	787	13%
10	Autoridad de Energía Eléctrica	1074	1150	7%

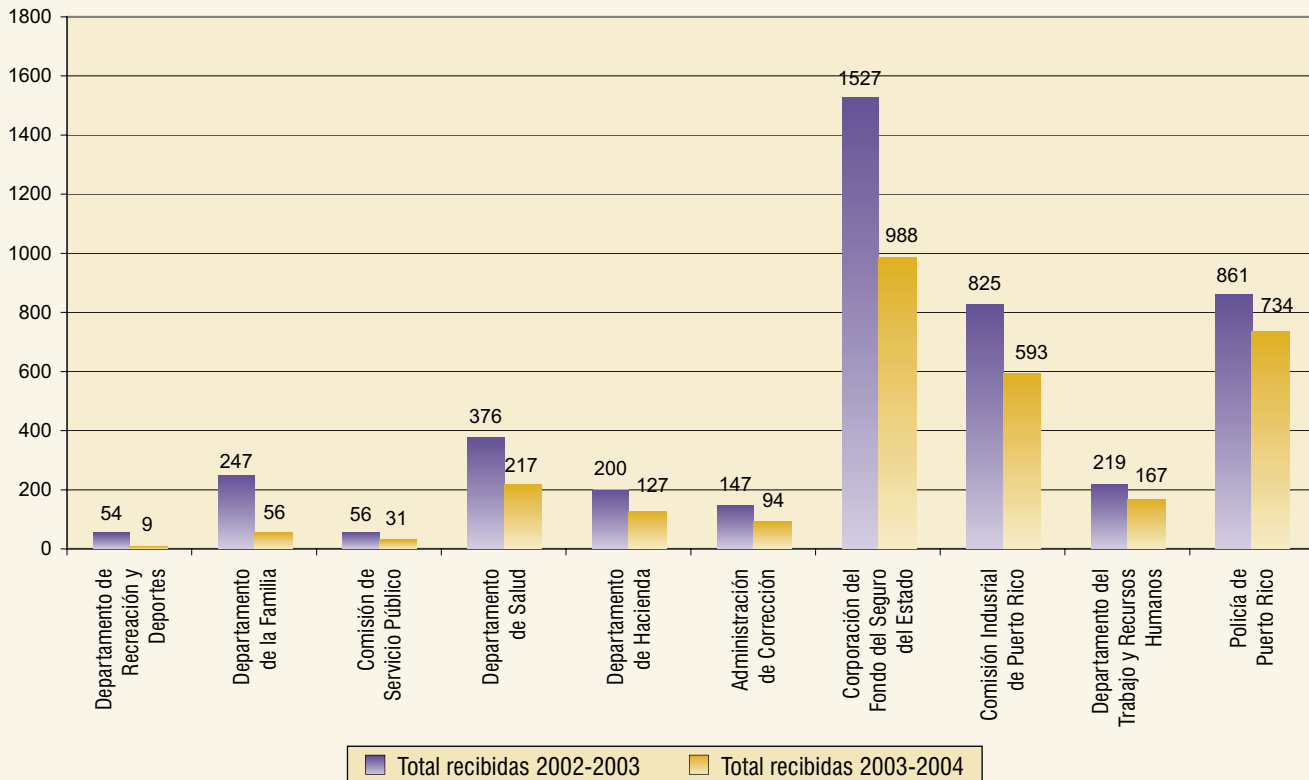
Aumento en reclamaciones recibidas
Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004



Reducción en reclamaciones recibidas Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004

Núm.	Agencias	Total reclamaciones recibidas Año fiscal 2002-2003	Total reclamaciones recibidas Año fiscal 2003-2004	Porcentaje de reducción
1	Departamento de Recreación y Deportes	54	9	83%
2	Departamento de la Familia	247	56	77%
3	Comisión de Servicio Público	56	31	45%
4	Departamento de Salud	376	217	42%
5	Departamento de Hacienda	200	127	37%
6	Administración de Corrección	147	94	36%
7	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	1527	988	35%
8	Comisión Industrial de Puerto Rico	825	593	28%
9	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	219	167	24%
10	Policía de Puerto Rico	861	734	15%

Reducción en reclamaciones recibidas Años fiscales 2002-2003 y 2003-2004



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

Ilia 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 Kuilán
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 Espéndeiz 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 Echandi
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 Berríos
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 Carmenat
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

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