

GOBIERNO DE PUERTO RICO

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO



OMBUDSMAN

— 1977 —

Gobierno de Puerto Rico

**TRIGÉSIMO TERCER INFORME ANUAL
2009-2010**

CARTA DE PRESENTACIÓN

INFORME ANUAL
2009-2010



Al centro la Procuradora del Ciudadano Hon. Iris Miriam Ruiz Class junto a funcionarios de la Oficina Central.

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

**TRIGÉSIMO TERCER
INFORME ANUAL 2009-2010**

**HON. IRIS MIRIAM RUIZ CLASS
PROCURADORA DEL CIUDADANO**

Señor Gobernador y Presidentes Cuerpos Legislativos:

La Oficina del Procurador del Ciudadano presenta con suma satisfacción el Informe de Logros y labor realizada durante el año fiscal 2009-2010, que corresponde al Trigésimo tercer Informe anual presentado ante su consideración desde la creación de esta oficina.

El Informe resume la labor realizada en cumplimiento de las metas, tareas y deberes delegadas a la Oficina del Ombudsman, así como el resultado de nuestras intervenciones con las diferentes agencias del gobierno en defensa del interés público y los reclamos de servicio de nuestra ciudadanía.

Uno de los aspectos más sobresalientes destacados en este Informe, lo es la reformulación de los reglamentos operacionales para agilizar la respuesta gubernamental así como estandarizar los procedimientos investigativos sobre unas bases de justicia, razonabilidad e integridad pública.

Debo llamar la atención que en tan sólo nueve meses de estar ejerciendo el cargo, hemos establecido eficientes canales de comunicación con los jefes y secretarios de las dependencias públicas, para maximizar que la intervención de nuestra Oficina sea percibida como una oportunidad de mejoramiento profesional.

De hecho, anima nuestra gestión al frente de este organismo, rescatar la excelencia en el servicio público, afianzar el principio del mérito y establecer una dinámica de servicio y respeto hacia nuestro Pueblo. Más aún, en tan sólo nueve meses, el mensaje que ha difundido la Oficina del Ombudsman a través del trámite de las querellas e intervenciones, a sido el fortalecer en el empleado público, el principio del deber, la integridad de sus acciones y la solemnidad del juramento de servicio a nuestro País.

De por sí, este es un logro que destaca el afán de la presente administración de que las necesidades del Pueblo sean la primera prioridad, garantizando eficiencia, servicio y honestidad en todas las acciones públicas.

Hacia ese fin hemos comprometido nuestra vida y como Ombudsman de Puerto Rico, reiteramos nuestra lealtad a cada puertorriqueño que con sus acciones y contribuciones, sostiene nuestro sistema democrático de vida delegando su confianza en quiénes nunca vacilarán en honrar el servicio público con temple, dignidad y fortaleza.


Iris Miriam Ruiz Class
Procuradora del Ciudadano



Hon. Luis Guillermo Fortuño Buset
Gobernador de Puerto Rico



Iris Miriam Ruiz Class
Procuradora del Ciudadano

Tabla de Contenido

Carta de Presentación	3
Semblanza de Honorable Iris Miriam Ruiz Class.....	14
Aspectos Organizacionales	19
Base Legal.....	20
Misión y Visión	21
Marco Operacional.....	21
Estructura Organizacional del Gobierno de Puerto Rico.....	23
Organigrama por Departamentos.....	24
Logros	25
Proyecciones	30

Legislación Evaluada	36
Código de Derechos Humanos	45
Área de Servicios Institucionales	69
Oficina Regional de Arecibo.....	71
Oficina Regional de Bayamón.....	83
Oficina Regional de Caguas	93
Oficina Regional de Humacao.....	103
Oficina Regional de Mayagüez	115
Oficina Regional de Ponce	131
Oficina Regional de San Juan	143

Departamento de Investigaciones y Reclamaciones.....	155
Departamento de Procuradurías	161
Procuraduría de Pequeños Negocios.....	163
Procuraduría Especializada Asuntos Ambientales	177
Procuraduría Especializada de Asuntos Energéticos e Hidrológicos	187
Procuraduría Especializada de Sistemas Seguridad de Banco de Datos de Información	193
Red de Defensoría de la Mujer	201
Informe de Personas de Edad Avanzada	209
Total de Casos Recibidos Por Agencias	218
Informe de Reclamaciones Recibidas por Derechos Humanos	224

Movimiento de Reclamaciones Activas	242
Movimiento de Reclamaciones Cerradas	246
Impacto Económico	251
Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas	252
Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Cerradas	254
Agencias con mayor Número de Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos.....	256
Agencias con Reclamaciones Activas por Seis meses o más	258
Agencias con Aumento en Reclamaciones Recibidas	260
Agencias con Reducción en Reclamaciones Recibidas	262
Agencias con Menor Número de Reclamaciones Recibidas	264

Semblanza de la Hon. Iris Miriam Ruiz Class Primera Mujer Ombudsman de Puerto Rico

Pocas personas, especialmente mujeres, en la historia de la Isla, alcanzan posiciones cimeras que se convierten en baluarte de conquista de la Mujer, en su derrotero de alcanzar la Igualdad y la Justicia Social.

Uno de los ejemplos más realistas de lo que es conquistar el éxito por mérito propio, alcanzando niveles de admiración y respeto público, gracias a convertir su talento, energía y capacidad en un ofertorio de servicio al Pueblo, lo constituye Iris Miriam Ruiz Class.

Nacida en enero de 1951, en un barrio de la ciudad universitaria de Río Piedras, siendo la primogénita del matrimonio de don Efraín Ruiz y doña Julia Class - *conocida por todos como "doña Julie"* -, Iris Miriam creció animada por el trabajo honesto y productivo, por el esfuerzo y dedicación, y por el amor hacia el prójimo.

Cultivado su carácter en un hogar de profundos valores morales y cristianos, donde el ejemplo de perseverancia de su señora madre caló muy profundo en su ser, así como el don de gente de su padre, placero de la Plaza de Mercado, donde compartía ilusiones con una comunidad con aspiraciones de lucha, de triunfo y de superación.

Este fragor de la convivencia diaria con la pobreza, con el golpe de la realidad del menoscabo social, de la desventaja económica y de la fragilidad de las condiciones de vida, moldearon en Iris Miriam un espíritu de generosidad y desprendimiento.

Realizó sus estudios de educación primaria y secundaria con sobresaliente aprovechamiento académico, razón que la llevó a la Universidad de Puerto Rico, primer centro docente del país.

Al graduarse de Bachillerato en Artes del Recinto de Río Piedras de nuestra Universidad, e impulsada por un amor hacia las artes escénicas- primera pantalla de lucha pública contra la desigualdad social-, Iris Miriam entra por la puerta ancha como miembro del reconocido grupo teatral puertorriqueño "Teatro del 60".

Se entregó en cuerpo y alma a esta pasión, del que seis meses más tarde, es reconocida por sus pares, siendo nombrada Administradora, tanto del grupo como de su sala teatral Silvia Rexach. *Así se convierte en la primera mujer en ocupar dicha posición en Puerto Rico.*

Intensa y productiva fue esta etapa de formación de su personalidad, que combinó como conductora del programa “Contigo Consumidor”.

De ese contacto con el público en la defensa de sus derechos contra los intereses mercantilistas, aflora su pasión más activa, que la llevaría a encaminar sus pasos hacia el periodismo televisivo. *Nuevamente Iris Miriam conquista un sitio de prestigio, al convertirse en una de las pioneras de ese campo del periodismo puertorriqueño.*

Esta etapa puso en evidente ejecución sus dotes de luchadora, valiente, emprendedora y de pensamiento crítico, cualidades que en el periodismo le lograron respeto y admiración. Dentro de este campo, logró reconocimientos y premios debido a sus impactantes reportajes de interés humano, entre los que se destacaron: *“Los que mueren sin amor”, “Niños con SIDA” y “Jugando a mamá”*. Los mismos la identificaron como incansable perseguidora de la verdad, acuñando lo que se describe como el lema del periodismo moderno en Puerto Rico: *el periodista debe ir más allá de la noticia.*

Entre estos honores, uno que lleva muy arraigado en su corazón, fue el tiempo que se desempeñó como profesora de Comunicaciones de la Universidad del Sagrado Corazón. Esa pasión la transformó en una empresaria de las comunicaciones, lo que le llevó en el 1980, fundar su propia compañía de relaciones públicas y prensa, *un campo en el que igualmente abrió brecha de superación para la Mujer puertorriqueña.*

Desde Magna Visión laboró para las cadenas televisivas nacionales e internacionales, destacándose con amplios reportajes difundidos en **ABC y CBS**.

Ya para la época, Iris Miriam también enfrentaba el rigor de la Mujer que asumía la jefatura del hogar, siendo el único sustento y guía de sus tres hijos Luís, Carlos y Neysa, y una nieta cuya custodia ostentó.

La inquietud que mostraba en el periodismo de ayudar a los más necesitados, sin olvidar jamás su extracción humilde, le ayudó a descubrir una nueva transformación de su pasión profesional, convirtiendo su voz e imagen en baluarte de defensa de las causas sociales, del empeño de lucha de la Mujer trabajadora, y de propiciar progreso y calidad de vida para nuestra gente.

Así da paso a una nueva vertiente que le fluye en la sangre y en el intelecto, abrazando la política activa como instrumento de lucha y cambio.

Mediante una posición electiva en la papeleta presentada en 1996, por el Partido Nuevo Progresista, aspira a un escaño en la Cámara de Representantes, traduciendo el favor y prestigio que había ganado entre el público, en una mayoría abrumadora.

Este triunfo electoral la convierte en la primera mujer reportera televisiva, en llegar a la Legislatura.

De ahí en adelante, su fogoso estilo, su voz clara y firme, y su indoblegable espíritu de lucha en contra de las injusticias, le ayudaron a conquistar posiciones de liderazgo, anteriormente destinadas para los hombres. Durante el cuatrienio de 1997 a 2000, fue presidenta de la Comisión de Vivienda y Desarrollo Urbano de la Cámara de Representantes. Antes de finalizar dicho cuatrienio, se convierte en la Portavoz Alterna de la mayoría. Para el 2001, vuelve a tener la confianza de sus pares como Portavoz Alterna de la delegación del Partido Nuevo Progresista y Presidenta de la Organización de Mujeres Progresistas. En el 2005, adviene a la posición de Portavoz de la Mayoría. *Así, en tan sólo ocho años, Iris Miriam Ruiz se convierte en la primera mujer en ocupar este cargo, desde el que presidió la Comisión de Calendarios y Reglas Especiales de Debate en la Décimo Quinta Asamblea Legislativa de la Cámara de Representantes de Puerto Rico.*

Allí hizo una pausa para el amor, dando igualmente cátedra con la abundancia de su corazón de lo que es unidad de propósitos, buena voluntad y convicción, al unirse en matrimonio con el legislador del partido opositor –Partido Popular Democrático–, Hon. Roberto Cruz Rodríguez.

Reelecta a un cuarto término consecutivo en la Asamblea Legislativa, es designada a las Comisiones de Hacienda, de lo Jurídico y de Ética, Salud, Sistemas de Retiro del Servicio Público, Relaciones Federales y Asuntos del Veterano, y a la presidencia de la Comisión para el Fomento de las Artes y la Cultura, regresando a su pasión inicial de luchar por el desarrollo cultural del País.

Es laborando en estos menesteres cuando en febrero de 2010, el honorable Luis Fortuño Burset, Gobernador de Puerto Rico, conociendo su larga y férrea trayectoria de defensa de los derechos de nuestros conciudadanos, así como de su insobornable integridad, la designa para ocupar la posición de Procurador del Ciudadano.

Su nombramiento recibió el más sólido respaldo de ambas cámaras legislativas, convirtiéndose así en la Primera Mujer en ocupar dicho cargo, con un término de diez años.

Desde esta posición, **Iris Miriam Ruiz Class**, ha asumido el rol de paladín de la excelencia en el servicio público.

Con las excepcionales credenciales que le brinda una vida entregada al bien, al servicio público y a honrar con lealtad y verticalidad a la democracia puertorriqueña, aquella niña que en un barrio de Río Piedras acunó ideales, esperanzas y anhelos, hoy es una *Mujer para la Historia*, que cultivó con lucha y superación el surco de la igualdad para las mujeres y que sigue luchando con fervor e intensidad, por un mejor futuro para su Pueblo.

Aspectos Organizacionales



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

BASE LEGAL

El Ombudsman se creó mediante la Ley Número 134 de 30 junio de 1977, según enmendada, con el fin de contar con un organismo gubernamental con los poderes necesarios que sirva de instrumento para que el pueblo canalice el derecho constitucional de solicitar la reparación de agravios, lo cual significa poder reclamar que se corrija una acción administrativa errónea que afecte adversamente a la ciudadanía. La jurisdicción de la Oficina alcanza a todas las agencias gubernamentales, las cuales pueden ser intervenidas a los fines de revisar los procesos que utilizan para la prestación de servicios a la ciudadanía y las determinaciones que le afecten.

El desempeño de nuestra labor incluye un sinnúmero de responsabilidades. Entre ellas, investigar cualquier acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o a los reglamentos, irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes; que no esté acompañado de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requieran y que no encuentren un foro adecuado para hacer valer el derecho ciudadano a un servicio eficiente y justo por parte del gobierno. La Oficina, además, evalúa si las recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su implantación. Se confiere, también, el poder de tomar juramento o declaraciones; ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia para la evaluación de rigor; así como requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función, y solicitar de las entidades gubernamentales los recursos humanos, el equipo, el espacio de oficina, o de cualquiera otra índole para realizar con eficacia sus labores.

MISIÓN

Ser un organismo interventor, conciliador, justo, y fiscalizador, para mediar en bienestar de la ciudadanía con las agencias del Gobierno de Puerto Rico, investigar las situaciones y determinaciones administrativas que afecten los servicios al pueblo, y proponer los cambios necesarios para mejorar el servicio público.

VISIÓN

Con nuestro equipo de profesionales y contando con diversos medios de comunicación, escuchar los reclamos ciudadanos sobre los servicios que reciben de las agencias del Gobierno de Puerto Rico e intervenir para lograr que se cumplan con las leyes, reglamentos y el servicio justo y de excelencia que merece la ciudadanía. Debemos promover que se corrija una determinación administrativa que afecte de manera adversa e injusta a un ciudadano y recomendar las soluciones administrativas

MARCO OPERACIONAL

La Procuraduría del Ciudadano opera con poco más de cien empleados, una Oficina Central y siete (7) oficinas regionales. Cuenta, además con procuradurías especializadas. La Oficina tiene facilitadores en las diversas agencias del poder ejecutivo y corporaciones públicas, quienes sirven de enlace con los funcionarios para la resolución de las problemáticas ciudadanas.

misión de la Oficina del Ombudsman tiene como objetivo principal que ningún ciudadano que acuda a sus oficinas se vaya desprovisto de ayudas. Por eso, se cuenta con los mecanismos de:

1. RECLAMACIÓN:

Reclamo formalizado contra una agencia por un acto administrativo u omisión que aparente ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, o contrario a la Ley o reglamento, política pública o procedimiento establecido. Conlleva un trámite emitir un requerimiento de información a la agencia notificándole investigue sobre el alegado acto administrativo reclamado. le concede diez días a la agencia para responder, en caso de no emitir respuesta alguna al requerimiento o que no responda a la solución del acto administrativo se procede a citar a la agencia a reuniones informativas, vistas administrativas y de ser necesario vistas ejecutiva ante la autoridad nominadora .

2. ORIENTACIÓN:

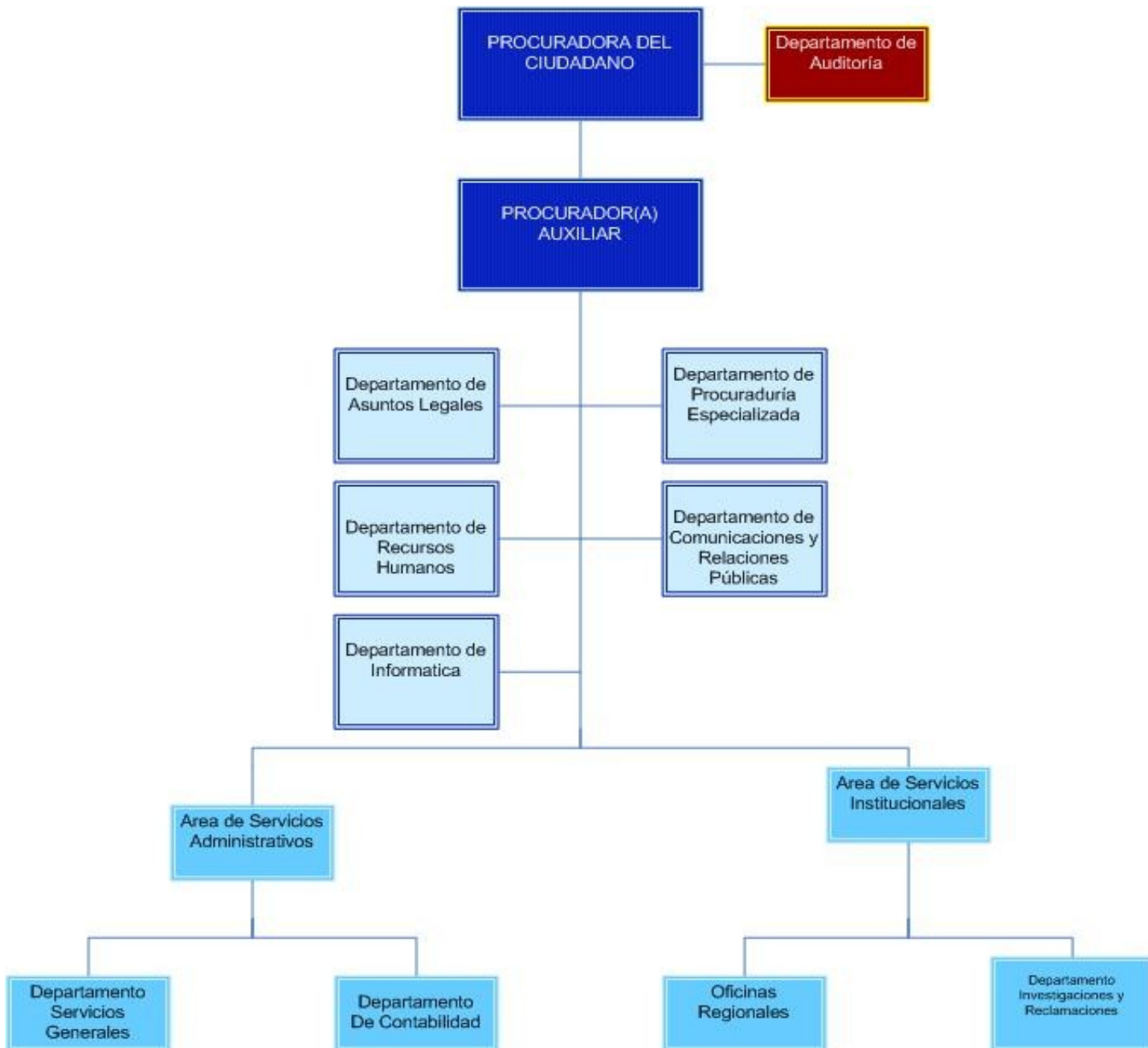
Cuando el ciudadano no ha agotado los procesos necesarios en su reclamo, este culmina en el momento que se le instruye sobre los procesos gubernamentales.

3. COORDINACIÓN: Ocurre cuando la oficina no tiene jurisdicción, y se gestiona un referido a la entidad pertinente.

INFORME ANUAL

Según se establece en la Ley 134 de 30 de junio de 1977, cada mes de enero, la Procuraduría del Ciudadano somete un Informe Anual, que resume los trabajos realizados durante el año fiscal anterior. El año fiscal comprende del 1 de julio al 30 de junio. Por lo tanto, el presente Informe recoge información del 1 de julio de 2009 al 30 de junio de 2010. Las Oficinas de Servicios Institucionales y del Procurador Auxiliar están a cargo de preparar el Informe. El Informe Anual está disponible en nuestro portal electrónico www.ombudsmanpr.com.

Estructura Organizacional de la Oficina del Ombudsman



Logros

- **Operativos sorpresas en Agencias Públicas-** “Si lo vivo, lo entiendo”. Con este pensamiento como norte, la Procuradora del Ciudadano, Honorable Iris Miriam Ruiz, comenzó su gestión, encaminada principalmente, a resolver los problemas en diversas agencias, consciente de que si nos ponemos en el lugar de los ciudadanos que sufren y padecen innumerables vicisitudes para recibir los servicios esenciales que el Gobierno le debe proveer, lograremos entenderlos mejor, y así llegar a la raíz del problema y erradicarlo. Es por esto que, como parte de su cometido, se diseñaron operativos sorpresas en distintas agencias que prestan servicios al pueblo, enviando a los investigadores y otro personal de la Procuraduría a palpar de cerca el problema del ciudadano, para entenderlo de primera mano y corregirlo de manera más eficaz.
- El pasado 23 de marzo de 2010, funcionarios de todas las Oficinas Regionales y de la Oficina Central, realizaron un Operativo Sorpresa, en el cual impactaron dieciséis (16) oficinas comerciales de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en distintos pueblos de la Isla. Medios televisivos, radiales y escritos acompañaron a la Procuradora del Ciudadano y su equipo de trabajo.
- Allí se encontró, entre otras cosas, poco personal para atender el público, que redundaba en largas filas de espera, donde el 60% eran personas mayores de sesenta (60) años; se encontró que no se les orientaba a los ciudadanos sobre su derecho a objetar los cargos mediante la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, ni existía rotulación a tales efectos. También, funcionarios de la Procuraduría se percataron de que el 55% de las visitas eran para radicar querellas por problemas de facturación, entre otros casos. En dicho operativo se distribuyó a todos los ciudadanos presentes, un cuestionario de evaluación de los servicios que ofrecía dicha corporación pública.

- **Participación activa en actividades filantrópicas-** Como parte de la gestión de la Procuraduría como protectora de los derechos humanos, la Oficina ha apoyado diferentes gestiones que se han realizado en defensa de los derechos de poblaciones específicas. El pasado 23 de abril de 2010, por ejemplo, funcionarios de la Procuraduría participaron en la Marcha en Repudio al maltrato de menores organizada por el Departamento de Educación, Región de Caguas, y el 28 de abril de 2010, se participó de la gran marcha organizada por el Departamento de la Familia: “Dile no al maltrato de menores”, en defensa de los derechos de este sector. Esta Procuraduría debe realizar la doble función que le ha sido encomendada: fiscalizar los servicios que ofrecen las agencias y defender los derechos humanos de los ciudadanos.
- **Conferencias-** Entre las conferencias ofrecidas, con gran receptividad y asistencia, se brindó una presentación a la Asociación de Arrendadores de Bienes Inmuebles de Puerto Rico, sobre los problemas, trámites y soluciones del Programa Mega Censo, de la AAA, con relación a los derechos de los dueños e inquilinos de propiedades arrendadas.
- **Cambio en el Emblema de la Oficina del Procurador del Ciudadano-** En virtud de la autoridad que confiere la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, se adoptó un nuevo emblema para la Oficina del Procurador del Ciudadano. El mismo se inspira en la misión que la Ley le encomienda a la Oficina. La Asamblea Legislativa de Puerto Rico creó la Oficina del Procurador del Ciudadano con la visión de promover la confianza del pueblo puertorriqueño en las instituciones públicas de su Gobierno, velando por que la justicia prevalezca al tomar determinaciones administrativas, a través de sus funciones y empleados, cuando presten servicios a la ciudadanía.

El emblema se compone de un escudo plateado que encierra una llave y una balanza del mismo color. El escudo está dividido, compuesto de un área azul y otra roja, del mismo tamaño. Bajo éste, tiene inscrito la palabra **OMBUDSMAN**, el año de creación de la oficina (**1977**) y la frase **Gobierno de Puerto Rico**, todo en color azul oscuro. El escudo plateado representa la firme gestión en la protección que provee la Oficina a la ciudadanía, ante las decisiones gubernamentales incorrectas o erróneas que le afectan. La balanza representa la justicia, equilibrio e imparcialidad que debe regir la toma de decisiones en las dependencias públicas, de la que dará ejemplo la Oficina. La llave representa el acceso a la justicia y a servicios gubernamentales de calidad y eficiencia. Juntos, la llave y la balanza, el acceso y la justicia, generarán la confianza del Pueblo tanto en la Oficina del Procurador del Ciudadano como en el Gobierno, a través de la fiscalización que hace la primera a la segunda.

El color azul representa la profundidad de la gestión, como la profundidad del Mar Caribe y el Océano Atlántico, que nos enmarca el terruño. El color rojo representa el espíritu de lucha y sacrificio de los funcionarios de la Oficina y del pueblo mismo, en la defensa de los derechos ciudadanos. La relación entre ambos colores, que contienen la balanza y la llave, es dinámica, como debe de ser la relación entre el Gobierno y el Pueblo.

La palabra **OMBUDSMAN** recuerda el origen sueco de la Oficina del Procurador del Ciudadano, y también la manera en que el Pueblo reconoce al funcionario principal y a la Oficina misma. El año **1977**, representa el año de creación de la Procuraduría del Ciudadano. Finalmente, al imprimir el nombre Gobierno de Puerto Rico, reflejamos el compromiso con los más altos estándares de administración pública, servicio, y entrega a la ciudadanía.

- **Aumento en la aportación patronal al Plan Médico-** La Oficina del Procurador del Ciudadano se preocupa por la salud de los empleados que en ella trabajan. En el pasado, como consecuencia de las situaciones económicas que aumentaron significativamente las tarifas de los planes médicos, se atemperó la aportación patronal de la Oficina para que los empleados no quedasen desprovistos. Ante los nuevos retos económicos que se enfrentan, las tarifas de los planes médicos han vuelto a aumentar de manera drástica. Cónsono con el espíritu planteado anteriormente, la procuraduría del Ciudadano autoriza a un aumento a la aportación patronal de cincuenta dólares (\$50.00) a los servicios de planes médicos. Con dicho aumento, se asciende la aportación patronal a los empleados a trescientos cincuenta dólares (\$350.00) mensuales. Dicho aumento ha sido posible gracias a los arduos esfuerzos de ahorro en gastos operacionales y en la renegociación de diversos contratos, para atraer nuevas economías para la Oficina.

- **Enmienda al Reglamento Número 18, aprobado el 4 de septiembre de 2001, Reglamento sobre lactancia-** La Oficina tiene el deber de ofrecer la oportunidad a las madres de ejercer su derecho de continuar lactando a su bebe, aún después de regresar al trabajo, y designar los espacios para la lactancia o extracción de leche materna. Siguiendo la política pública del Gobierno, por medio de dicha enmienda se aumentó el periodo de lactancia o extracción de leche materna, según dispone la ley Número 239 de 6 de noviembre de 2006.
Enmienda al Artículo 14, Sección 14.9 del Reglamento Número 15, Reglamento de Personal, aprobado el 17 de noviembre de 2006-
La Procuraduría del Ciudadano es una entidad gubernamental que tiene como prioridad el velar por los derechos humanos.

El derecho a la unión familiar es esencial para el desarrollo de otros derechos de los seres humanos. El nacimiento de un(a) hijo(a) es uno de los momentos más importantes y emotivos en la vida de un padre. Disfrutar de ese gran acontecimiento no debe ser limitado a dos (2) días ya que tanto la criatura como la madre, necesitan del calor y apoyo del padre. Además, los nuevos padres necesariamente tendrán responsabilidades civiles, sociales y legales, las cuales tiene que atender. Por ello, la Procuraduría del Ciudadano, consciente de esta realidad, entiende que es necesario realizar una enmienda para extender la licencia de paternidad. Dicha emitida consistió en que a partir de la fecha de nacimiento de un(a) hijo(a) o de la fecha de alta de la madre del hospital, se le concederá al padre el disfrute de cinco (5) días laborales, sin cargos a ninguna otra licencia. Deberá presentar certificado médico haciendo constar su paternidad y la fecha del alumbramiento.

- **Establecer el uso obligatorio de la Tarjeta de Identificación a todo el personal de la Oficina del Procurador del Ciudadano-** En los últimos años se ha establecido y hecho obligatorio en las agencias gubernamentales, como en las instituciones privadas, el uso de una tarjeta que identifique a los empleados. Esta tarjeta tiene el propósito de identificar al personal en sus gestiones profesionales en otras agencias de gobierno y en instituciones privadas. También brinda seguridad a los empleados que la portan como a la entidad gubernamental a la cual se dirige para realizar sus gestiones. A tono con los planes de seguridad de las agencias públicas y privadas, y para que el personal este debidamente identificado, la Oficina del Procurador del Ciudadano ha procedido a brindar a cada uno de sus empleados una (1) Tarjeta de Identificación para su uso diario, en y fuera de la Oficina. Su uso es obligatorio para cada empleado y ésta debe permanecer de forma visible diariamente, tanto en la Oficina donde labora como en sus asuntos oficiales.

Proyecciones

A continuación se presenta las proyecciones de la Oficina del Procurador del Ciudadano para el año fiscal 2010-2011.

Programas Especializados para Poblaciones Específicas

En la Oficina del Procurador del Ciudadano se vislumbra la ejecución de Programas Especializados que irán dirigidos a la atención especializada de poblaciones específicas, tales como Mujeres, Niños, Personas con Impedimentos y Personas de Edad Avanzada, entre otras. Este plan involucrará el adiestramiento especializado del personal, por peritos en la materia y requerirá la utilización de sistemas de asistencia tecnológica para personas con impedimentos que permita atender adecuadamente a esta población y así cumplir cabalmente con la Ley Número 238 de 31 de agosto de 2004, mejor conocida como la Carta de Derechos de las Personas con Impedimento, de modo que se eliminen las barreras arquitectónicas en todos sus aspectos.

Esto envuelve, entre otros, el material educativo para personas no videntes, así como el adiestramiento al personal sobre lenguaje de señas para sordos, protocolo de violencia doméstica (Ley Número 54 de 15 de agosto de 1989, según enmendada) y maltrato de menores, entre otros. Con este objetivo, la Procuraduría planifica impactar inicialmente alrededor de 20,000 mujeres, 10,000 personas de edad avanzada, y 5,000 niños y personas con impedimento.

Exposiciones de Orientación de Servicios

Como parte del plan estratégico, se llevará a cabo Exposiciones de Orientación de Servicios, contando con la participación de agencias públicas, organizaciones privadas y organizaciones no gubernamentales, entre otras. Estará dirigido a impactar a dos (2) grupos con enfoques diferentes. El primer grupo son los empleados de las agencias públicas, como proveedores de servicios a los ciudadanos, y el segundo serán los ciudadanos en general, como receptores de los servicios que ofrecen las agencias.

- A) El enfoque a los empleados de las agencias públicas será la prevención en la violación a los derechos de los ciudadanos, mediante la prestación de servicios que estos brindan. Se planifica educar en materia de derechos humanos, por medio de ejemplos de casos reales que vayan desde los más sencillos, hasta investigaciones especiales de mayor envergadura. El objetivo principal es concienciar sobre su responsabilidad pública en la prestación de servicios a los ciudadanos, quienes tienen unos derechos constitucionales inalienables de recibir servicios de calidad por parte del gobierno, y orientar a su vez sobre el poder fiscalizador de los servicios, otorgado por medio de la Ley Número 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, así como el alcance de la misma.
- B) El enfoque a la ciudadanía será la orientación sobre sus derechos y responsabilidades como receptores de servicios por parte del gobierno, así como de los mecanismos que tienen al alcance en la Oficina del Procurador del Ciudadano por medio de nuestra Ley Orgánica para hacerlos valer.

Dentro del grupo de la ciudadanía, se contará, además, con Exposiciones de Orientación de Servicios dirigidas a poblaciones específicas tales como Mujeres, Niños, Personas de Edad Avanzada, Personas con Impedimentos, entre otras, que estarán enfocadas en derechos específicos aplicables a cada una. Se planifica ofrecer todas estas exposiciones en municipios, universidades, organizaciones privadas y organizaciones no gubernamentales, entre otras, ubicadas a través de toda la isla. Este plan va a requerir el desplazamiento de los funcionarios de la Procuraduría del Ciudadano a las distintas localidades alrededor de la Isla, así como de material educativo y promocional, basado en ambos enfoques.

Plan de Capacitación de Personal

El mayor recurso interno de una entidad son sus funcionarios. Es por esta razón que en la Oficina del Procurador del Ciudadano se necesita mantener al día en su desarrollo profesional y personal a todos sus funcionarios. Esta inversión tan necesaria, redundará en beneficio para la Procuraduría y por consiguiente a la ciudadanía, quienes son los recipientes directos de sus servicios. Nuestro plan se está realizando con el currículo ofrecido por la Oficina de Recursos Humanos del ELA (ORHELA).

Aunque a nuestra Oficina no aplica la inmensa mayoría de las disposiciones de la Ley de Ética Gubernamental, nuestro compromiso con un gobierno transparente y ético nos lleva a adoptar medidas por cuenta propia que redunden en un mejor servicio al Pueblo. Por consiguiente, nuestros empleados, muy en especial nuestros supervisores, estarán tomando diversos cursos que ofrece la Oficina de Ética Gubernamental, en aras de fortalecer cada vez más nuestras aptitudes y repasar las leyes, reglamentaciones y determinaciones judiciales que impactan el comportamiento ético en el servicio público.

Accesibilidad de Servicios

Como parte del Plan de Accesibilidad de Servicios, se estaría contemplado lo siguiente: en primer lugar, se vislumbra la ejecución de un Plan de Medios de Servicio Público que permita acceder los pueblos fuera del área metropolitana, a través de los periódicos y emisoras radiales regionales. De manera que se llegue a una población que aún está desprovista de muchos servicios, por encontrarse distanciada, físicamente, de las oficinas regionales del Procurador del Ciudadano. Este plan involucrará a los Gerentes Regionales, quienes estarán participando junto a la Procuradora, para el logro de este objetivo. Ya comenzaron con las Regiones de Ponce, a la cual se le activó el programa de servicio público, "La gente está hablando", en la emisora radial regional WPAB de Ponce, y la Oficina Regional de Arecibo, la cual participa cada tercer miércoles de mes en el Programa Radial "Sesenta (60) minutos con John Alma", a través de la emisora WCMN del mismo municipio.

En segundo lugar, la Procuraduría interesa destacar a los funcionarios de áreas investigativas en la calle, impactando las agencias, y palpando de cerca los problemas que se les presentan. Quieren ser testigos presenciales de los ciudadanos con respecto a sus problemas, y ser agentes de cambio en la búsqueda de soluciones a las agencias, de manera que se logre que las mismas trabajen de forma efectiva y puedan brindar los servicios de calidad que tienen derecho los ciudadanos. Con este plan de medios se espera llegar a una población de alrededor de 300,000 radioescuchas y lectores de los periódicos regionales.

Programa televisado o cápsulas informativas; anuncios de orientación en rotativos

Se planifica grabar cápsulas informativas para que se pauten como servicio público en los canales del Gobierno de Puerto Rico. Además, se proyecta la realización de pequeños anuncios informativos, tipo cintilla, en las que se oriente de los servicios que presta la Oficina a la ciudadanía.

Acuerdos de Colaboración con las Agencias

La Oficina del Procurador del Ciudadano tiene un poder fiscalizador de los servicios que ofrecen las agencias del Ejecutivo a la ciudadanía, pero a la misma vez, dicho interés debe ser extensivo al logro de la erradicación de los problemas. Por tal razón, se planifica la firma de Acuerdos de Colaboración con los Jefes de Agencias y Directores Ejecutivos, para lograr el compromiso de estos funcionarios en la solución inmediata de los problemas de su agencia. Esto incluirá el destaque de personal investigativo en la agencia, así como la realización de reuniones ejecutivas de la Procuradora del Ciudadano con los funcionarios, para ayudarlos en la realización de planes de acción remediativa, con el fin de buscar soluciones finales al problema y de este modo resolverlo. Se proyecta comenzar próximamente con el Departamento de la Vivienda para la solución del problema de los Títulos de Propiedad que se les adeuda a los ciudadanos.

Mudanza Oficina Central

Actualmente se tiene la necesidad de realizar una mudanza de la Oficina Central, debido a que el edificio en el cual se encuentra la misma no cumple con los requerimientos del Cuerpo de Bomberos, Personas con Impedimentos y otras, ya que el segundo nivel no tiene una salida de emergencia a la calle. Esto representaría un gasto no recurrente, ya que se espera conseguir un local más económico y poder ir así reduciendo la partida por arrendamiento del bien inmueble. Esto representará un gasto en cuanto a la mudanza y renovación del nuevo local, conforme a la estructura, pero un ahorro en el mediano y largo plazo.

Mecanización del Área Administrativa

La Oficina cuenta con un Programa de Manejo Automatizado de Servicios (MAS) que forma parte del Área Institucional de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Como segunda fase del Plan de Mecanización, se pretende incluir un Módulo Administrativo que estará dirigido a automatizar las áreas operacionales principales, localizadas en la Oficina Central. Los procesos que se incluirán en este módulo serán los referentes al almacén de materiales, equipo y compras, con el fin de mantener un mayor control administrativo, que promueva evitar señalamientos por auditorías y tener la certeza de una administración pública de los bienes del pueblo cada vez más eficaz y transparente.

Este módulo no pretende sustituir el Sistema PRIFAS del Departamento de Hacienda, sino complementarlo, ya que la Oficina depende únicamente de los informes del Departamento de Hacienda para el manejo de su presupuesto y contabilidad de fondos. Con este módulo se tendrá un conocimiento real de las necesidades de compra, equipo, y un mayor control de gastos a través del monitoreo de las partidas mediante la información de los registros contables mecanizados, que facilitará la conciliación con el Departamento de Hacienda.

Por otra parte, se pretende iniciar la búsqueda de fondos federales, para lo cual se necesita contar con un sistema mecanizado de manejo de fondos, con el fin de cumplir con los controles que se exigen para poder ser recipiente de los mismos. Esto conlleva además, la creación de un área especializada para el manejo de dichos fondos, así como con personal con conocimiento y experiencia, para evitar señalamientos.

Reestructuración del Programa de Manejo Automatizado de Servicios (MAS)

Con el Programa de Manejo Automatizado de Servicios se espera trascender a unos niveles operacionales más óptimos con los cuales se pueda ofrecer mayores y mejores servicios, tanto a los ciudadanos como a las agencias querelladas, al mismo tiempo se tendrá convergencia con el resto de los procesos operacionales internos que se llevan a cabo actualmente mediante MAS.

Para ello se vislumbra la realización de un Portal Interagencial, un Portal al Ciudadano, y un Módulo para el Departamento de Servicios Legales, mediante el uso del Internet. Los mayores beneficios con la creación de esta fase será el brindar a la ciudadanía y a las agencias, un mecanismo adicional de accesibilidad de servicios, a la vez que se reduce los costos en la utilización de papel, tinta, servicio postal y llamadas de larga distancia, entre otros. Estos portales servirán, también, como mecanismo de educación y promoción a los usuarios, ya que los mismos contarán con una biblioteca especializada en derechos humanos, leyes y reglamentos, para el uso de la ciudadanía y de las agencias. Igualmente, la creación del Módulo Legal permitirá manejar el flujo gramal en la preparación, aprobación y publicación de ponencias que son enviadas por los Legisladores para revisión y opinión, por parte de la Procuradora del Ciudadano. Esto permitirá, además, mantener una estadística al día de las mismas, así como el beneficio de compartir información necesaria entre el personal.

Legislación Evaluada por la Oficina del Procurador del Ciudadano en el Año Fiscal 2009-2010

- P. de la C. 1750** -13-julio-09 Incluir a la Procuraduría del Ciudadano entre las personas y agencias autorizadas por dicho Artículo a tener acceso a los expedientes de menores transgresores que se encuentren bajo custodia del Gobierno. Reunión Ejecutiva en Comisión 1/8/2010.
- P. de la C. 565** -14-julio-09 - Ordenar a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y a la Autoridad de Energía Eléctrica incluir en la factura que se remita a los abonados información sobre el funcionamiento de sus contadores y como hacer e interpretar lecturas de manera que los clientes puedan pagar u objetar una factura informadamente. Senado no recomienda aprobación de la medida 2/8/2010.
- P. del S. 309** 1-agosto-09- Establecer que los cursos que la escuela imparte cuenten con programas dirigidos a atender la educación de estudiantes dotados; para disponer la creación de un registro de estudiantes dotados del sistema de educación públicos .Veto de Bolsillo.
- P. del S. 52** 23-julio-09 Conceder a los proveedores de bienes y servicios del Gobierno de Puerto Rico el derecho a cobrarle al gobierno intereses por concepto de la demora incurrida en realizar los pagos; para crear la figura del Monitor Independiente de los Pagos del Gobierno, establecer sus funciones y autorizar la adopción de reglamentación.
- P. de la C. 1730** 21-agosto-09 A los fines de incluir a los clientes comerciales, industriales e institucionales y de otra índole; dentro del término máximo de ciento veinte (120) días a partir de la expedición de las facturas por concepto de consumo de energía eléctrica para notificar a los clientes de los errores en el cálculo de los cargos y disponer que una vez concluido dicho término la Autoridad no podrá reclamar cargas retroactivas por concepto de dichos errores, tales como aquellos de índole administrativa, operacional o de la lectura errónea de los contadores de consumo de electricidad. Senado no recomienda aprobación de la medida.
- R.C. del S. 178** 26-agosto-09 Disponer sobre mayores medidas de primeros auxilios, la disponibilidad de un desfibrilador y una persona con la debida certificación para utilizar el mismo, nuevas disposiciones sobre la responsabilidad investigativa del Departamento de la Familia. Aparece en Primera Lectura del Senado.

- R. del S. 281** 26-agosto-09 Para ordenar a las Comisiones de Bienestar Social; y de Educación y Asuntos de la Familia del Senado de Puerto Rico a realizar una investigación en torno a los mecanismos utilizados por el Departamento de la Familia en la remoción de niños de sus hogares, y la remoción de niños del Programa de Hogares Sustitutos, adscritos a este Departamento, ante alegadas quejas de mal funcionamiento. Referido a Comisión de Bienestar Social, de Educación y Asuntos de la Familia del Senado.
- P. de la C. 549** 2-Sep-09 Para crear la Comisión Conjunta sobre Asuntos de Pequeños y Medianos Empresarios de Puerto Rico", disponer su composición; proveer para su funcionamiento y el desempeño de los poderes y deberes; asignar fondos y para otros fines relacionado Cámara no recomienda aprobación de la medida.
- P. del S. 1047** 2-Sep-09 Para adoptar el "Código de Derechos del Consumidor de Puerto Rico", disponer para la aplicación y vigencia de sus disposiciones Senado rendido con enmiendas.
- P. de la C. 1827** 1-Sep-09 Para enmendar el Artículo 6 de la Ley Núm. 1 del 1 de diciembre de 1989, según enmendada, conocida como "Ley para Regular las Operaciones de Establecimientos Comerciales", con el propósito de eliminar la restricción sobre las estaciones de gasolina Devuelto a la Comisión.
- R. de la C. 290** Para ordenar a la Comisión de Asuntos Municipales de la Cámara de Representantes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, realizar un estudio general de la situación actual de los municipios que componen dicha Región del país, en términos del desarrollo socioeconómico, urbano y rural, desarrollo ambiental, desempleo, vivienda, recreación, educación, transportación, protección pública e infraestructura. Pendiente en la Comisión de Asuntos Municipales de la Cámara.
- P. del S. 435** 16-Sep-09 Disponer que la Secretaría Asociada de Educación Especial provea los recursos para que los maestros de Kinder a sexto grado, en escuelas públicas obtengan una Certificación de Educación Continua sobre condiciones que inciden en el aprendizaje estudiantil, tales como déficit de atención, trastorno oposicional desafiante, autismo, dislexia, depresión, entre otras y alternativas existentes para manejar efectivamente estas condiciones en el salón de clase. Reunión Ejecutiva en Comisión 11/2/2010.

- P. del S. 548** 16-Sep-09 Para asegurar la prestación de servicios educativos inclusivos para las personas con impedimentos entre 0 a 21 años inclusive; establecer la política pública para las personas con impedimentos sobre servicios educativos en ambientes inclusivos; crear la Secretaría Asociada de Servicios Educativos Integrales e Inclusivos para Personas con Impedimentos del Departamento de Educación de Puerto Rico y otorgarle los poderes y facultades para coordinar la prestación de servicios con las agencias; establecer un sistema de certificación de estudio para los estudiantes con impedimentos que no puedan obtener un diploma de cuarto año; establecer las responsabilidades de las agencias cubiertos por esta Ley; para crear el Comité Consultivo, definir su composición, funciones y deberes; establecer un procedimiento de mediación de conflictos en la Secretaría Asociada de Servicios Educativos Integrales e Inclusivos para Personas con Impedimentos. Aprobado en Cámara 11/11/2010.
- P. del S. 1029** 9-Oct-09 Para crear una ley que disponga para el cuidado, tratamiento, y alimentos de las personas que deambulan en Puerto Rico; y para cualquiera otros extremos o asuntos relacionados. Reunión Ejecutiva en Comisión 10/22/2010.
- P. de S. 1175** Para crear el “Programa Mi Cliente eres Tu”, a los fines de orientar la prestación de servicios a atender adecuadamente las necesidades del ciudadano, medir continuamente la calidad, rapidez y eficiencia de los servicios prestados y los resultados esperados, a base de los parámetros que se establezcan para tales propósitos; y otros fines relacionados. Aprobado en Cámara 11/11/2010.
- P. del S. 1187** 30-Oct-09 Establecer que no podrán ser cesanteados padres o madres solteros que tengan la custodia de su hijo o hijos menores de edad y para otros fines. Primera Lectura Senado 10/8/2010.
- P. del S. 1197** 30-Oct-09 Establecer la política pública del Gobierno de Puerto Rico que regirá respecto al sistema de pronto pago para los proveedores de bienes y servicios al Gobierno; disponer sobre las responsabilidades de las agencias, del Secretario de Hacienda y los pagadores respecto a las facturas sometidas por proveedores y el pago de las mismas; establecer parámetros que regirán el pago de intereses por la demora incurrida por el Gobierno en realizar pagos por concepto de la adquisición de bienes y servicios; y para enmendar el Artículo 13 de la Ley Núm. 13 de 30 de junio de 1977, según enmendada, a los fines de asignarle al Procurador del Ciudadano las funciones de velar por el cumplimiento de esta Ley. Primera Lectura Cámara 11/14/2009.

P. del S. 1062 Requerir a toda persona que aspire a obtener una licencia de Técnico de Emergencias Médicas, Paramédico o Básico la aprobación de un curso básico de lenguaje de señas de manera que éstos estén capacitados para atender adecuadamente a las personas con dificultades auditivas o del habla. Aprobado en Cámara 11/11/2010.

al Artículo 3 de la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, conocida como Ley para Establecer Requisitos Mínimos para la Suspensión de servicios Públicos Esenciales, a fin de establecer que los noventa (90) días que tiene la agencia para dilucidar el planteamiento del abonado ante un examinador o árbitro comiencen a transcurrir desde la solicitud de la vista administrativa. Primera Lectura Cámara 5/17/2010.

P. de la C. 1243 30-Nov-09 Disponer lo concerniente al nombramiento de un Procurador Especializado para Asuntos de los Niños y sus Familias, cuya función principal será fiscalizar el cumplimiento por parte de las agencias, organismos e instrumentalidades gubernamentales. Primera Lectura Cámara 5/17/2010.

P. de la C. 2131 Establecer un descuento de diez por ciento (10%) en el pago de todos los servicios facturados por la Autoridad de Energía Eléctrica a aquellos consumidores que decidan acogerse al método de pago mediante débito automático. Primera Lectura Cámara 10/19/2009.

P. del S. 1164 20-ene-10 Para establecer la “Ley de Protección a las Víctimas de Robo de Identidad”; y para otros fines. Vista Pública 1/20/2010.

R. del S. 281 12-Mar-2010 Procedimientos de Remoción de niños en hogares por el Departamento de la Familia. Referido a Comisión de Bienestar Social, de Educación y Asuntos de la Familia del Senado.

R. del S. 703 12-Mar-2010 Procedimientos de Remoción de niños en hogares por el Departamento de la Familia en la Región de Humacao. Referido a Comisión de Bienestar Social del Senado.

P. de la C. 2394 23-Mar-10 Incluir la aplicación de las tarifas de las utilidades de servicio de energía eléctrica y agua que establece esta Ley a los pensionados. Texto de aprobación enviado al Senado.

- P. de la C. 2522** 23-Mar-10 Disponer que cuando los cargos incluyan tres (3) o más mensualidades vencidas por servicios que no habían sido previamente facturados, la instrumentalidad deberá ofrecerle al abonado o usuario un plan de pago razonable, de acuerdo a sus medios económicos, cuya duración podrá extenderse hasta por veinticuatro (24) meses. Texto de aprobación enviado al Senado.
- P. de la C. 2395** 23-Mar-10 Facultar a la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) y a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) a establecer un tope de consumo en la tarifa fija. Reunión Ejecutiva 10/7/2010.
- P. de la C. 2449** 23-Mar-10 Establecer el pago por adelantado y un descuento de un diez por ciento (10%) en la tarifa de los servicios de agua y luz. Remitido a Comisión de Calendario de Cámara.
- P. del S. 1300** 10-Mar-10 Para adoptar la "Ley de Monopolios del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de 2009", derogar la Ley Núm. 6 de 6 de 1966, según enmendada; la Ley 61 de 31 de mayo de 1972; la Ley Núm. 77 de 25 de junio de 1964, según enmendada; y la Ley Núm. 256 de 15 de agosto de 1999 y establecer penalidades. Vista Pública 5/26/2010.
- P. del S. 1391** 10-Mar-10 Víctimas de robo de identidad. Primer Informe Conjunto Comisiones de Banca.
- P. del S. 1425** 10-Mar-10 Establecer una tarifa fija para los servicios de energía eléctrica en la residencia de personas que requieran la asistencia de equipo tecnológico para su subsistencia. Senado no recomienda aprobación.
- P. de la C. 2284** 12-Mar-10 Prohibición de restricciones a la AEE de instalación de equipo solar o eólico. Primera Lectura Senado.
- Plan de Reorganización Núm. 1** 15-Mar-10 Reorganización de las Procuradurías. Primera Lectura Senado.
- P. de la C. 2290** 19-Mar-10 Requerir que todas las entidades gubernamentales que deban rendir informes periódicos a la Asamblea Legislativa los proyectos y las iniciativas desarrolladas mediante la utilización de tecnología. Senado no recomienda aprobación.
- P. de la C. 2375** 23-Mar-10 Establecer una tarifa fija de agua potable y energía eléctrica para los pensionados. Primera lectura Cámara.

- P. de la C. 2521** 23-Mar-10 Disponer que la acción para el cobro de plazos vencidos para el pago del suministro de servicios públicos esenciales de agua y energía eléctrica prescribirán por el transcurso de (1) año. Primera lectura Cámara.
- P. de la C. 2387** 23-Mar-10 Incluir a los empleados públicos cesanteados por la Ley 7 del 9 de marzo de 2009 conocida como “Ley Especial Declarando Estado de Emergencia Fiscal y Estableciendo Plan Integral de Estabilización Fiscal para Salvar el Crédito de Puerto Rico,” hasta tanto consigan un nuevo empleo y estén haciendo gestiones para conseguirlo. Primera lectura Cámara.
- R. del S. 576** VP 13-abril-10 Realizar una investigación abarcadora sobre la viabilidad de no referir al “Credit Bureau” a aquellas personas que habiendo tenido un accidente sufren la pérdida total de su vehículo de motor y son referidas a dicha entidad porque la aseguradora no cubre la totalidad de la deuda. Referido a Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado.
- P. de la C. 2291** VP 16-abril-10 Aumentar las penalidades por el uso indebido del rotulo removible y establecer un término de cinco años durante el cual la persona a quien se le revoca un rótulo removible no podrá presentar una nueva solicitud hasta que transcurran cinco (5) años desde la revocación. Ley #104 07/29/2010.
- P. del S. 1725** 9-abril-10 Para establecer la Política Pública del Gobierno de Puerto Rico en contra del discrimen por orientación sexual en cualquier gestión gubernamental, pública o privada. Ordenar a todas las agencias, instrumentalidades, departamentos, corporaciones públicas, municipios, la Rama Legislativa y la Rama Judicial, a atemperar sus reglamentos de personal para exponer claramente esta Política Pública; y para otros fines relacionados. Primera Lectura Senado.
- P. de la C. 2498** Vista Pública 7-mayo-10 Asuntos Consumidor Para establecer límites al consumo máximo mensual de los beneficiarios de la tarifa fija. Reunión Ejecutiva 10/07/2010.
- P. de la C. 2389** Vista Pública 7-mayo-10 Asuntos Consumidor Establecer que la tarifa fija a ser estipulada esté sujeta a un máximo de consumo de energía eléctrica y de agua. Texto de aprobación enviado al Senado.

- P. del S. 1489** 15-mayo-10 Establecer un Centro de Acceso al Internet, en cada uno de los Municipios de Puerto Rico en donde no exista uno, junto con las agencias del gobierno central, los Municipios de Puerto Rico, y otras entidades privadas, educativas y comunitarias; para crear un manual de guías y procedimientos operacionales para administrar dichos Centros; y para la implantación de acceso inalámbrico al Internet. Ley #101 / 07/28/2010.
- P. del S. 1497** 15-mayo-10 Ordena a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados la conversión de tarifa comercial a residencial del servicio de acueducto y alcantarillado en estructuras de viviendas de dos o más unidades con un solo contador sean éstas dedicadas o no al alquiler. Reunión Ejecutiva 10/15/2010
- P. del S. 1498** 15-mayo-10 Para ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica a realizar la conversión de tarifa comercial a residencial del servicio de energía eléctrica en estructuras de viviendas de dos o más unidades residenciales con un solo contador, sean éstas dedicadas o no al alquiler. Senado no recomienda aprobación 8/11/2010.
- R. del S. 711** 20-mayo-10 Ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas, y de Bienestar Social, llevar a cabo una investigación exhaustiva sobre la efectividad del programa del Departamento de Asuntos del Consumidor a cargo de la fiscalización de los niveles de cumplimiento de los negocios o comercios de venta al detal con las disposiciones de la ley que ordenan la rotulación de los objetos o bienes de consumo en los anaqueles, tablas o en los lugares donde están disponibles a los consumidores con letreros o rótulos con un tamaño de letra específico. Referido a Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado.
- P. del S. 1500** 20-mayo-10 -12-agosto-10 Facultar al Comisionado de Seguros de Puerto Rico a negarse a renovar el Certificado de Autoridad, o suspender o denegar el referido certificado, a un asegurador o a una organización de servicios de salud por el incumplimiento con las disposiciones de la "Ley para el Pago Puntual de Reclamaciones a Proveedores de Servicios de Salud" contenidas en el Capítulo 30 del referido código. Primera Lectura Cámara 11/11/2010.

- P. de la C. 1475** 24-mayo-10 Para crear la “Ley Especial de Crédito en la Factura de Servicios Públicos Esenciales para Personas de Edad Avanzada y Estudiantes Universitarios” dirigida a establecer un crédito mensual de treinta por ciento (30%) en las facturas de agua potable y energía eléctrica respectivamente, a todo abonado que tenga la Tarjeta de Salud del Gobierno y sea de 65 años o más de edad; así como a todo abonado que sea estudiante universitario matriculado en no menos de nueve (9) créditos en una universidad o colegio universitario de enseñanza pública o privada acreditada por el Consejo de Educación Superior. Reunión Ejecutiva 5/21/2010.
- R. de la C 303** 1-junio-10 Para ordenar a las Comisiones de Asuntos del Consumidor; y a la Comisión de Gobierno de la Cámara de Representantes, a realizar una investigación, de naturaleza continua, sobre los procedimientos y sistemas de facturación a los abonados de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, así como sobre la calidad de los servicios que se brindan a los consumidores por esa corporación pública. Referido a Comisión de Asuntos del Consumidor y de Gobierno de la Cámara.
- P de la C 2749** 24-junio-10 Para prohibir que la Autoridad de Energía Eléctrica (AEE) cobre un balance pendiente de pago por concepto de suministro de energía de un cliente a un nuevo cliente que solicite servicio de energía para la misma propiedad, prohibir que la Autoridad de Energía Eléctrica se niegue a brindar servicio de energía a una propiedad hasta tanto se pague un balance
- P. del S. 1391** Vista Pública 11-mayo-10 Asuntos del Consumidor Para sustituir el actual Artículo 18, de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, para que la Oficina del Procurador del Ciudadano realice las gestiones necesarias para ayudar a restablecer el crédito de toda persona que haya sido víctima de robo de identidad mediante el hurto de información o documentos de identidad en poder de cualquier agencia, corporación o dependencia gubernamental del Gobierno de Puerto Rico. Primer Informe Conjunto 6/14/2010.

P. de la C. 2521 23-Mar-10 Disponer que la acción para el cobro de plazos vencidos para el pago del suministro de servicios públicos esenciales de agua y energía eléctrica prescribirán por el transcurso de (1) año. Primera lectura Cámara.

Sustitutivo Plan de Reorganización Núm. 1 15-junio-10 Para enmendar Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, conocida como la "Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)", para reorganizar las funciones, poderes, facultades y responsabilidades de la Oficina del Procurador del Ciudadano ("Ombudsman"); crear la Oficina del Procurador de los Beneficiarios de Servicio de Salud, la Oficina del Procurador de Personas de la Tercera Edad, la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, la Oficina del Procurador del Veterano, la Oficina del Procurador de Pequeños Negocios; establecer sus jurisdicciones, funciones, poderes, facultades y responsabilidades de cada una de ellas conforme a la organización gubernamental aquí propuesta; derogar la Ley Núm. 11 de 11 de abril de 2001, según enmendada, la Ley Núm. 203 de 7 de agosto de 2004, según enmendada, la Ley Núm. 2 de 27 de septiembre de 1985, según enmendada, la Ley Núm. 57 de 27 de junio de 1987, según enmendada y el Artículo 8 de la Ley Núm. 203 de 14 de diciembre de 2007, y se reenumeran los Artículos 9, 10, 11, 12 y 13 como los Artículos 8, 9, 10, 11 y 12 de dicha Ley; y enmendar el Artículo 7 de la Ley Núm. 111 de 7 de septiembre de 2005, según enmendada; y para otros fines relacionados. Comité de Conferencia.

Código de Derechos Humanos



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

CÓDIGO DE DERECHOS HUMANOS

A tenor con lo dispuesto en el Artículo 8 de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, sobre la facultad de reglamentación que autoriza al Procurador del Ciudadano a emitir las reglas y reglamentos que sean necesarios y convenientes para cumplir con sus funciones, responsabilidades y deberes, se aprobó la Orden Administrativa 03-002 de 21 de enero de 2003, para implantar un Código de Derechos Humanos con el propósito de adaptarlo al Manual de codificación existente en la Oficina del Procurador del Ciudadano. El propósito del mismo es clasificar las intervenciones que realiza el Ombudsman según los derechos fundamentales de los ciudadanos que se afectan y estar a tono con el lenguaje utilizado por las Instituciones del Ombudsman a nivel de Ibero América. El Código contiene un catálogo de nueve (9) categorías de derechos humanos y treinta una (31) figuras de derechos protegidos por el Ombudsman. El Código permite agrupar en derechos las situaciones que presentan los ciudadanos, bajo el análisis del investigador, quien catalogará la intervención o acto administrativo en el derecho que corresponde, según el reclamo del ciudadano. Ello facilita la identificación en detalle de los actos administrativos violentados y el derecho violentado, los cuales son mostrados en los datos estadísticos que la oficina presenta ante las agencias.

Las Clasificaciones son las siguientes:

I. Derechos Básicos

1. Dignidad

La dignidad personal prohíbe la arbitrariedad del legislador y de quienes ejecutan las leyes. El Estado de Derecho impone que cualquier limitación legal a la libertad general de las personas debe ser razonable y justificada, así como garantizada su seguridad jurídica, la publicidad de las normas y el respeto al sistema de fuentes del Derecho. Entre los actos administrativos que violentan la dignidad se encuentran la denegación o suplantación de nombre o documentación, técnicas médicas no consentidas, las de resultados imprevisibles y las que puedan suponer un riesgo para la integridad de la especie humana, tal y como es conocida en la actualidad, entre otros.

En particular, una violación a la dignidad humana arremete contra la libertad, la integridad física o moral, la seguridad, y la igualdad de las personas.

En una sociedad internacional organizada, la dignidad personal exige que nadie deba de ser devuelto, expulsado o extraditado a un Estado en el que corra un grave riesgo de ser sometido a la pena de muerte, a tortura o a otras penas o tratos inhumanos o degradantes.

2. Igualdad

Las personas son iguales ante la ley. La ley 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 prohíben en todo caso las diferencias de trato realizadas en perjuicio de un determinado sexo u orientación sexual, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, ideología, religión, pertenencia a una minoría social, lugar de nacimiento, discapacidad o edad.

La igualdad incluye el derecho a una aplicación de las normas sustancialmente equivalente. Una misma Agencia no puede aplicar las normas de forma distinta, en perjuicio de personas o grupos determinados, a menos que medie suficiente justificación o que se produzca un cambio de criterio, también suficientemente justificado, es decir, que pase el más estricto cedazo constitucional. Entre sus actos administrativos violentados se encuentran la diferencia de trato por los motivos expresamente prohibidos por la Constitución, leyes, o reglamentos (sexo u orientación sexual, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, ideología, religión, pertenencia a una minoría social, lugar de nacimiento, discapacidad o edad), así como omisión o escasez de programas de apoyo a colectivos marginados (incluyendo asistencia social) o en situaciones de necesidad (deambulantes).

II. Derechos Individuales

3. Vida y Seguridad

Los poderes públicos adoptan las medidas adecuadas en prevención y castigo de las amenazas y ataques a la vida, dotación policial suficiente, y de control de las principales situaciones de riesgo. Previenen especialmente frente a los accidentes naturales y frente a los accidentes en carretera.

El uso de armas de fuego por las fuerzas de seguridad se realiza de conformidad con los principios de adecuación, necesidad y proporcionalidad. En relación con situaciones moralmente controvertidas (aborto, eutanasia, auto-disposición sobre la propia vida) se tiene en cuenta, ante todo, el principio del respeto a la libre decisión de las personas. Entre los actos administrativos que violentan la vida y la seguridad, se encuentran la pena de muerte, la omisión o escasez de programas relacionados a la protección y seguridad ciudadana (policía), la omisión o escasez de programas y controles sobre riesgos naturales (plan de contingencia ante fenómenos naturales, prevención, educación), o la omisión o escasez de programas y controles sobre el tráfico vehicular diario, incluyendo instalación de semáforos y la omisión o escasez de vigilancia en las carreteras (incluyendo barreras de seguridad).

4. Integridad

Se prohíben en todo caso la tortura, sea física o psicológica, y cualquier pena o trato cruel, inhumano o degradante. Ningún derecho de los contenidos en este Código puede justificar estas actuaciones. La integridad física incluye la libre disponibilidad sobre el propio cuerpo. Las intervenciones corporales de tipo menor, efectuadas por las fuerzas de seguridad, de no ser consentidas, se realizan de conformidad con los principios de adecuación, necesidad y proporcionalidad.

Los poderes públicos llevan a cabo acciones adecuadas en prevención y castigo de las amenazas y ataques a la integridad física y moral, elaborando planes suficientemente disuasorios y con garantías en favor de las personas agredidas.

Entre los actos administrativos que violentan la integridad se encuentran las agresiones e intervenciones físicas (incluyendo registros), el maltrato institucional o abuso de poder, el acoso sexual, la omisión o escasez de programas y controles sobre la integridad física y moral de los individuos, la omisión o tardanza en tramitar querrelas relacionadas con la Ley de Violencia Doméstica, Ley Núm. 54 de 15 de agosto de 1989, o cualquier otra Ley aplicable, entre otras.

5. 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. Entre los actos administrativos que violentan el derecho al honor, se encuentra la difamación e insulto.

6. 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 para objeto de tratamiento, 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.

Entre los actos administrativos que violentan la intimidad se encuentra la divulgación de información confidencial sobre datos de salud cubiertos por la Ley HIPPA, la divulgación de Ideología Política, divulgación de Religión, divulgación de imagen personal ya sea grabado y fotografiado, la divulgación de datos personales como lo son el seguro social, número de licencia de conducir, número de tarjeta electoral, la divulgación de comunicaciones interpersonales a través de papeles, postales, vía telefónica y correo electrónico entre otros, la divulgación de dirección postal y física, el robo de identidad, la divulgación de nacionalidad y la divulgación de orientación sexual.

7. Desplazamiento

Toda persona elige libremente el lugar de su residencia habitual. Tiene derecho a circular libremente y a salir 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.

La libertad de movimiento sólo puede ser restringida, de forma temporal, en dos circunstancias:

Detención por las fuerzas de seguridad, en caso de indicios racionales de vulneración del ordenamiento jurídico, y el tiempo indispensable para el esclarecimiento de los hechos que, en ningún caso podrá exceder del máximo legal. Durante esta forma de detención se informará al detenido las razones. El detenido de forma ilegal tiene derecho a la inmediata puesta a disposición de la autoridad judicial que le competente (habeas corpus)

Resolución de un tribunal competente, pronunciada tras el procedimiento legalmente establecido. En caso de que la resolución se adopte con carácter preventivo, esto es, antes de la sentencia definitiva, la privación de libertad no puede exceder del máximo legal. Todo acusado tiene derecho a quedar en libertad bajo fianza antes de mediar un fallo condenatorio. Toda persona detenida o presa ilegalmente tiene derecho al cobro de una indemnización.

Entre los actos administrativos que violentan el derecho al desplazamiento se encuentran la retención, prohibición o limitación de movimientos, la omisión ó escasez o insuficiencia de transporte público, la omisión, escasez o insuficiencia del mantenimiento para un transporte público, la omisión o escasez o insuficiencia de rutas a porteadores públicos, la detención (incluyendo a deambulantes o grupos marginados).

8. 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.

La libertad de conciencia incluye la objeción de conciencia, esto es, el derecho a negarse al cumplimiento de aquellos deberes jurídicos incompatibles con las convicciones morales más profundas de una persona. El poder público prevé excepciones al cumplimiento de las normas. Este deber es particularmente exigible en relación con el servicio militar y con la doctrina consolidada de determinadas minorías religiosas. En concreto, se permite la objeción al trabajo en sábado, al juramento y a determinados tratamientos sanitarios.

La libertad religiosa incluye la separación entre la Iglesia y el Estado y comprende la práctica de los actos de culto, la conmemoración de las festividades, la celebración de los ritos matrimoniales y funerarios y la divulgación y propagación del propio credo, lo que incluye el ejercicio de los derechos de asociación, reunión y enseñanza religiosas. La libertad religiosa incluye el derecho de los padres o tutores a que sus hijos reciban una enseñanza acorde con sus convicciones.

En particular se garantiza la enseñanza secular en los centros públicos y facilitan la presencia de servicios religiosos en los centros militares y penitenciarios. Entre los actos administrativos que violentan la libertad de culto se encuentran la disuasión, prohibición o castigo por el ejercicio de la libertad de pensamiento, por la libertad de ideología, por libertad de religión, la identificación religiosa del Estado ó privilegios a determinadas religiones, la prohibición a la elección de negarse a trabajar días observados por creencias religiosas y la disuasión o prohibición de asistencia religiosa en centro públicos tales como centros militares, hospitales y centros penitenciarios.

III. Derechos de Participación

9. Comunicación

Incluye la expresión y difusión de mensajes o contenidos de cualquier tipo mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción, *en la lengua libremente elegida*. Se prohíbe cualquier forma de censura previa. En ningún caso la Administración puede secuestrar un mensaje o contenido. Se prohíbe además la incautación de la maquinaria o de los soportes dedicados a publicaciones de cualquier índole. La expropiación de los edificios donde se encuentren instaladas las publicaciones sólo puede adoptarse cuando se provea para la publicación un local adecuado para continuar operando por un tiempo razonable.

Los periodistas tienen, en garantía de su libertad de informar, los derechos de acceso a las fuentes, cláusula de conciencia y secreto profesional. La cláusula de conciencia incluye el derecho a negarse a informar contra los principios éticos de la comunicación y a rescindir unilateralmente, con derecho a indemnización, su relación con la empresa informativa cuando ésta experimente un cambio sustancial de orientación informativa o ideológica. El acceso a las fuentes públicas le asiste a toda la ciudadanía.

Los autores de obras literarias, científicas y artísticas tienen, respecto a ellas, derechos morales y patrimoniales.

Los poderes públicos garantizan una programación audiovisual equilibrada, plural y adecuada a las necesidades de información, formación y entretenimiento de los ciudadanos. El público tiene derecho a ser informado de los asuntos de relevancia pública. Los poderes públicos garantizan la veracidad de la información. Los poderes públicos garantizan la comunicación interpersonal de forma universal, lo que incluye el servicio postal a domicilio y la transmisión de voz, fax y datos a través de las técnicas más avanzadas como el Internet, a un precio accesible.

Entre los actos administrativos que violentan el derecho de comunicación y estar informado, se encuentran la disuasión, prohibición o castigo por el uso de una lengua, por la creación de un medio de comunicación, la censura, la confiscación de medios de comunicación, las restricciones y barreras económicas de acceso a medios de comunicación social e interpersonal, la facturación excesiva en teléfono, la deficiencia en reparación de líneas telefónicas, las afectaciones a derechos de autor, la insuficiencia o manipulación de la información por los medios (derecho a ser informado), la omisión o deficiencia de servicios postales, servicios telefónicos, comunicaciones electrónicas, averías y líneas del sistema de Cable TV, facturación de otros medios de comunicación (cable, servicio de Internet Remoción de líneas de comunicaciones telefónico).

10. 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. Entre los actos administrativos que violentan el derecho de reunión se encuentran la disuasión, prohibición o castigo contra protestas, congregaciones o manifestaciones religiosas, ambientales y/o políticas.

11. Asociación

Comprende la creación de asociaciones para cualquier fin lícito, salvo en organizaciones militares o casi militares, así como la organización, la autorregulación (estatutos) y la actividad de las mismas, además de decidir con qué personas se afilia el individuo. El derecho de asociación funciona en dos vías: el derecho a asociarse que tiene el individuo y el derecho del grupo de individuos que forman parte de una asociación para permitir o no a otro individuo, según la justificación lícita para ello.

Incluye, además, el derecho de la asociación íntima, es decir, con quién deciden los individuos compartir íntimamente. La Administración no puede disolver o suspender una asociación. Los poderes públicos fomentan la creación de asociaciones de interés público. Entre los actos administrativos que violentan el derecho de asociación se encuentran la disuasión, prohibición o castigo para crear o por la creación de una asociación u organizaciones políticas, religiosas, sin fines de lucro, de interés general (reglamentos consejos comunitarios), y de compartir íntimo.

12. 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, reglamentos, estatutos de las correspondientes organizaciones, determinan las formas concretas de participación pública. En todo caso, esta participación puede ejercerse en los partidos políticos 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. Entre los actos administrativos que violentan este derecho se encuentran la disuasión, prohibición o castigo por la participación en organizaciones de interés en asuntos públicos, las dificultades al ejercicio del sufragio y las medidas adecuadas para ejercer el sufragio en secreto, la igualdad entre candidatos, la transparencia en el momento del ejercer el sufragio entre otras.

IV. Derechos Económicos

13. Propiedad

Consiste en el derecho a gozar y disponer de los bienes obtenidos legítimamente. Los poderes públicos garantizan la seguridad de la propiedad privada que le pertenece a un ente natural o jurídico con exclusividad de uso de posesión y disfrute de mueble e inmueble, de los que tiene facultad para vender, gravar o enajenar.

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 y en un proceso legítimo.

Debe respetarse el mínimo legal de propiedad y pertenencias no sujetas a embargo. Entre los actos administrativos que violentan el derecho a la propiedad se encuentran, el cobro indebido, la expropiación, dilación en pagos de reintegros, contribuciones sobre la propiedad, la falta o insuficiencia de reembolso, depósitos, aportaciones, indemnizaciones, compensaciones, tasaciones, pólizas de seguros, daños a la propiedad, robos o estafas, la omisión o incumplimiento en trámites de títulos de propiedad y en trámites de traspasos, la violación de los procesos establecidos para ser privado de su propiedad, entre otras.

14. 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 competencia 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. Entre los actos administrativos que violentan la libertad de empresa se encuentran, el incumplimiento de la Ley Número 454 de 28 de diciembre de 2000, según enmendada, también conocida como Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, la omisión, insuficiencia o tardanza en la concesión de préstamos, en el registro de suplidores, las limitaciones especiales temporales al ejercicio de actividades empresariales (incluyendo rehabilitación de cascos urbanos y código de orden público), falta de pago, denegación de licencias y permisos, omisión y/o dilación en la renovación, expedición, suspensión, otorgación de licencias y permisos entre otras.

V. Derechos Laborales

15. 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 de tiempo, espacio y función. 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 injustificado 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 produzca, 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. Entre los actos administrativos que violentan el derecho al trabajo se encuentran, cláusulas contractuales arbitrarias o abusivas, la falta o tardanza en pago de salario, pago de horas extras, pago de reembolsos de gastos, pago de licencias y aportaciones (enfermedad y vacaciones regulares). Denegación, insuficiencia o tardanza en la concesión de solicitud de retiro, licencias profesionales, denegación insuficiencia de medios para el desempeño de la actividad laboral, evaluaciones, acomodo razonable y pensiones.

16. 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 del mismo. Los sindicatos y en general, los representantes de los trabajadores, tienen derecho a la negociación colectiva y al cumplimiento efectivo de los convenios colectivos.

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. De los actos administrativos que violentan podemos mencionar el incumplimiento de convenios colectivos, la disuasión, prohibiciones o castigo por la afiliación o pertenencia a un sindicato o ejercer la actividad sindical entre otras.

VI. Derechos Sociales

17. Educación

Los poderes públicos garantizan la gratuidad de la educación obligatoria elemental y secundaria, 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, y en especial de los derechos humanos. 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 establecen 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 aprobación de los títulos académicos.
- 6) A recibir información y orientación educativa, 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. Entre los actos administrativos que violentan el derecho a la educación se encuentran, la omisión o escasez de programas educativos, baja calidad del profesorado, seguridad y mantenimiento en los planteles escolares, la omisión, insuficiencia o tardanza en la concesión de becas (incluyendo vales educativos, becas de aprovechamiento, becas federales), tardanza en la matrícula, evaluaciones, transporte escolar y entrega de diplomas, entre otras.

18. 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. Además 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. También garantizan la diversidad cultural y la preservación de las tradiciones del pueblo de Puerto Rico. Entre los actos administrativos que violentan el derecho a la cultura podemos mencionar la omisión o ineficiencia en los centros culturales o de ocio (parques, centros de entretenimientos, bibliotecas, etc.), desprotección de obras y lugares de interés artístico, histórico y cultural, entre otros.

19. Salud

Comprende la prevención de enfermedades de cualquier tipo y la asistencia integral en situaciones de dolencia y enfermedad, lo que incluye 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. Además garantizan la universalización de todas las prestaciones de salud.

Los pacientes tienen, al menos, los siguientes derechos:

- 1) A la información sobre los servicios de salud, el personal y los recursos técnicos disponibles.
- 2) A servicios de accesibles, disponibles sin demoras injustificadas y situados próximos a su área residencial.
- 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 de salud y a obtener una adecuada indemnización por los daños y perjuicios causados.

Entre los actos administrativos que violentan el derecho a la salud se encuentran, la omisión o insuficiencia de programas de prevención de enfermedades, de servicios en hospitales, en salas de emergencias, de servicios de centros y servicios de vacuna, en evaluaciones médicas y diagnósticos, de servicios de seguro médico, de servicios expreso a pacientes de salud mental, medicamentos y tratamientos.

20. 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.

Estos servicios deberán proveer de sistemas de facturación, notificación y objeción de los cargos por su uso y consumo. 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. Entre los actos administrativos que violentan el derecho a la vivienda tenemos la objeción de cargos por facturación estimada y excesiva (Ley núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada), ajuste de cuenta, cobro indebido, reparación de tubería, alcantarillado sanitario (aguas usadas), instalación de contadores, acometidas, contrastación, servicio deficiente de agua potable, reemplazo de luminaria, desganche, remoción de postes, reemplazo de líneas eléctricas, variación de voltaje, interrupciones frecuentes, reparación y repavimentación de vías públicas, rehabilitación vivienda, trámite de desahucio, programas de vivienda por Plan 8, entre otras.

21. 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 impacto, 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. Entre los actos administrativos que violentan el derecho a un buen medio ambiente se encuentran, el incumplimiento de la normativa de impacto ambiental, los ruidos, los malos olores, la contaminación del aire, agua, suelos, cuerpos de agua, las descargas de aguas usadas, los solares baldíos y faltos de mantenimiento, los desvío de cauces, los desperdicios sólidos, tóxicos no peligrosos, basura, daños y acceso a playas, tala y poda de árboles, daños a manglares, malos olores por animales en zona residencial, alteración al ecosistema, daños a la naturaleza, remoción de terrenos, reclamo a zona marítimo terrestre, otorgación de permisos con impacto ambiental, incumplimiento de los reglamentos de salud ambiental, incumplimiento de los reglamentos de planificación y permisos, entre muchos otros.

22. 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 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 anteriores y posteriores al parto y la viudedad. Las relaciones análogas a las matrimoniales (parejas de hecho) tienen los derechos familiares que sean compatibles con su naturaleza. Entre los actos administrativos que violentan el derecho a la familia podemos mencionar la falta de pago de pensiones alimentarias, la dificultad para localizar a padres alimentantes, la falta de asistencia por parte de un hijo hacia algún padre, la omisión o insuficiencia o incumplimiento en asistencia nutricional y la revisión de pensión, entre otros.

23. Consumo

En general, comprende la protección de los intereses derivados de la condición de consumidor o usuario de bienes y servicios, provenientes del sector privado, 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 que 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. Entre los actos administrativos que violentan los derechos de consumidores se encuentran la violación de los precios establecidos o márgenes de ganancias, las tarifas, la facturación, el cobro indebido, la omisión o insuficiencia de garantías por servicios, garantías por compras, entre otras.

VII. Derechos de Colectivos

24. Niñez y Adolescencia

Los poderes públicos tienen en cuenta la opinión de los menores en los asuntos que les afectan, en función de su madurez. Deben garantizar 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. Los poderes públicos cuidan especialmente de las condiciones de vida en las instituciones, públicas y privadas, destinadas al cuidado de los menores. El Derecho penal de menores y su aplicación está orientado por el principio de protección integral de los menores.

Los poderes públicos 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.

Entre los actos administrativos que violentan derechos de la niñez y adolescencia podemos mencionar, la omisión o insuficiencia de facilidades recreativas, de centros de cuidado, de albergues de protección social y hogares sustitutos. Además en la vulneración de los derechos del niño en procedimientos de adopción, según la Ley 186 de 18 de diciembre de 2009, los derechos del niño en procedimientos de custodia y relaciones paterno filiales, la omisión y/o tardanza en tramitar querellas sobre maltrato o negligencia a menores conforme a lo establecido en la Ley Núm. 43 de 24 de julio de 1997, el Código Penal de Puerto Rico, Ley Núm. 149 de 18 de junio de 2004, según enmendadas y cualquier otra ley especial aplicable, la omisión o tardanza en tramitar querellas sobre abuso sexual a menores conforme a lo establecido en el Código Penal de Puerto Rico o cualquier otra ley aplicable y en tramitar querellas sobre maltrato institucional a tenor con las disposiciones de la Ley Núm. 177 de 1ro. de agosto de 2003, "Ley por el Bienestar y la Protección Integral de la Niñez", .

25. Personas de Edad Avanzada

Los poderes públicos garantizan la suficiencia económica y el bienestar de las personas de edad avanzada, procurándoles la posibilidad de una vida independiente, siempre que lo deseen. El Estado mantiene un sistema de servicios sociales destinados a las personas de edad avanzada, 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. Además informan adecuadamente sobre tales servicios. Entre los actos administrativos que violentan el derecho de nuestros ciudadanos de edad avanzada podemos mencionar, el discrimen, el incumplimiento de fila expreso o turno de preferencia, la omisión, insuficiencia, tardanza o incumplimiento de subsidios, de centros de cuidado de personas de edad avanzada, en la normativa laboral de protección, en el maltrato familiar o institucional, en el programas de ama de llaves, en los programas servicios de alimentos, entre otros.

26. Personas con Impedimentos

Los poderes públicos ayudan al tratamiento sanitario, integral y especializado, y a la inserción socio laboral de las personas con impedimentos físicos, sensoriales o síquicos, 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.

Entre los actos administrativos que violentan los derechos de las personas con impedimentos se encuentran, el discrimen, el incumplimiento de la Ley federal ADA, rotulación, servicios y programas especiales, tales como consejería y ama de llaves, la omisión, insuficiencia, tardanza o incumplimiento de subsidios y beneficios, de programas educativos especiales, de programas y servicios de acceso (rampas, estacionamientos, barreras arquitectónicas) y de fila expreso y turno de preferencia, entre otras.

27. 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 las 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 condiciones especiales. 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) 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 sumariados 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. Entre los actos administrativos que violentan los derechos de reclusos se encuentran, la omisión, insuficiencia o incumplimiento de servicios y programas especiales, de programas de seguridad y protección de la violencia en los centros penitenciarios, en la concesión de visitas, en la concesión de bonificaciones, pases y libertad condicionada, de programas sanitarios especiales (incluyendo higiene) y de programas educativos especiales. Además, en la alimentación escasa o inadecuada (incluyendo agua potable), entre otros.

Derechos de los Administrados

28. 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 y expiden los certificados y documentos de naturaleza pública. Los ciudadanos pueden dirigir peticiones a la Administración. Su contestación es obligatoria.

Los poderes públicos vigilan y sancionan todas las formas de corrupción administrativa. Entre los actos administrativos que violentan la transparencia gubernamental se encuentran, la denegación, tardanza o insuficiencia en la entrega de documentos y certificados, de información sobre contratación y subastas, de información sobre gastos administrativos, en la contestación a reclamos y en la concesión de licencia o permisos.

29. 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 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. Entre los actos administrativos que violentan el debido proceso de ley en su modalidad procesal, podemos mencionar, la omisión, insuficiencia o incumplimiento de querellas administrativas, multas y penalidades administrativas, reorganización administrativa (incluyendo casos que afectan al personal), trato justo al ciudadano y reconsideración.

30. 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 tiempo prudente. 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. Entre los actos administrativos que violentan el derecho a la eficacia administrativa podemos mencionar, la omisión, insuficiencia o tardanza en otorgar indemnizaciones, en otorgar permisos o licencias, falta de asistencia legal, en reconsideraciones y órdenes administrativas superiores.

Además, el incumplimiento de resoluciones, órdenes judiciales, descoordinación administrativa o interagencial, en el señalamiento de vistas pública, en el señalamiento de vistas administrativas, en el señalamiento de vistas médicas, emitir decisión institucional con por ciento de incapacidad otorgado, entre otros.

Derechos de Mujeres

31. Mujeres

Las mujeres tienen el derecho a ser tratadas de forma no discriminatoria (interdicción de las diferencias de trato no justificadas) en relación con los hombres, así como a ser beneficiarias de normas, planes y medidas encaminadas a mitigar o eliminar progresivamente, en los casos necesarios, su histórica situación de inferioridad social en relación con los hombres. Las mujeres tienen derechos específicos en las situaciones que lo justifiquen, y en especial en los casos de embarazo y maternidad, así como en el centro de trabajo. Entre los actos administrativos que violentan derechos de las mujeres podemos mencionar, la omisión, insuficiencia o incumplimiento de normas, planes y medidas activas a favor de ellas, la vulneración de los derechos de la mujer embarazada y madre, (incluyendo asistencia sanitaria especial y Ley de lactancia), vulneración de derechos en el centro de trabajo (incluyendo acomodo razonable), en situación de prostitución, entre otras. Además, el derecho a la salud reproductiva y a la planificación familiar, a decidir el número de hijos y el espaciamiento de los nacimientos, a modificar las tradiciones o costumbres que violan los derechos de las mujeres, a disfrutar del progreso científico y a dar consentimiento para la experimentación y planificación de la familia.

Área de Servicios Institucionales



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

Región Arecibo



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO



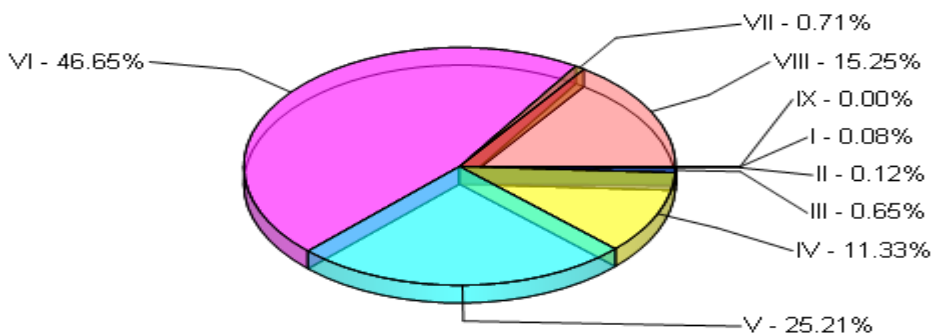
Personal de la Oficina Regional del Ombudsman Arecibo

Presentes en la foto de izquierda a derecha: Héctor Vargas Investigador, Vanessa Hernández Investigadora, Myrna Chevalier Investigadora, Israel García Asistente Servicios de Mantenimiento, Carmelo Méndez Investigador, Marisol Maldonado Asistente Administrativo, Gloria Serrano Asistente Administrativo y William Otero Gerente Regional.

La Oficina del Procurador del Ciudadano cuenta con una Oficina Regional en el pueblo de Arecibo, la cual atiende los casos de los ciudadanos que residen en los municipios de Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo, Arecibo, Utuado, Barceloneta, Florida, Ciales, Manatí, Vega Baja y Morovis.

Durante el año fiscal 2009-2010, en la Oficina Regional de Arecibo, se radicaron 2,269 reclamaciones, 2088 orientaciones y 593 coordinaciones, para un total de 4,950 casos que, unidos a las 599 reclamaciones activas que quedaron de años anteriores, hacen un gran total de 5,549 casos.

De los 4,950 casos clasificados por derechos humanos, el 46.65% correspondió al derecho social (VI), el 25.21% al derecho laboral (V), el 15.25% al derecho de los administrados (VIII), el 11.33% al derecho económico (IV), el 0.71% al derecho colectivo (VII), 0.65% al derecho de participación (III), el 0.12% al derecho individual (II) y el 0.08% al derecho básico (I).



Por Ciento de Casos Recibidos por Categoría de Derecho

Para el año fiscal 2009-2010, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados fue la agencia más querellada con 454 reclamaciones y 773 orientaciones. En dicho año se sometieron a esa dependencia 454 reclamaciones que en unión a las 48 pendientes del año fiscal anterior, suman 502 reclamaciones. De éstas se lograron cerrar 466, quedando pendientes 36 reclamaciones. El 63% (295) fueron atendidas en 20 días o menos, 15% (71) en 30 días o menos, 15% (70) en 40 días o más y menos de 6% (30) en seis meses o más. Para lograr que esta agencia atendiera los requerimientos, se realizaron 46 reuniones informativas y 9 vistas administrativas.

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	TOTAL
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	454	773	1,227
Departamento de Educación	584	126	710
Autoridad de Energía Eléctrica	297	388	685
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	188	92	280
Departamento de Hacienda	83	110	193

Las principales quejas de la ciudadanía contra la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, fueron la demora en tramitar o atender reclamaciones por facturaciones excesivas, Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, reparar salideros, corregir situaciones que provocan servicios deficientes y desbordamientos de alcantarillados sanitarios. Estas constituyen una violación a los derechos sociales de consumo y vivienda, donde los poderes públicos deben garantizar la eficacia del sistema en la resolución de quejas y sancionar adecuadamente las infracciones de la normativa sobre consumo, además, de garantizar a la ciudadanía una infraestructura adecuada para las viviendas que incluya al menos, el suministro regular de agua potable, así como un sistema adecuado de evacuación de residuos.

El Departamento de Educación continuó en segundo lugar en la lista de las agencias más querelladas en el año fiscal 2009-2010, con 584 reclamaciones y 126 orientaciones. A las 584 reclamaciones recibidas en dicho año, se le suman 130 activas del año fiscal anterior para un total de 714 casos, de los cuales se cerraron 451, quedando pendientes 263. El 16% (72) de las reclamaciones fueron atendidas en 20 días o menos, el 9% (42) en 30 días o menos, el 59% (267) en 40 días o más y el 16% (70) en 6 meses o más. Para obtener la solución de las reclamaciones se realizaron 345 reuniones informativas y 165 vistas administrativas.

La mayoría de las reclamaciones contra esta agencia obedece a las tardanzas en efectuar pagos de sueldo y/o servicios prestados. La falta de atención a estos asuntos representa violaciones al derecho laboral de trabajo, el cual garantiza una remuneración puntual adecuada al trabajo realizado.

La Autoridad de Energía Eléctrica ocupa el tercer lugar con 297 reclamaciones recibidas y 388 orientaciones, que sumadas a las 22 reclamaciones activas del año fiscal anterior las cuales hacen un total de 319 reclamaciones trabajadas. Cabe señalar su efectividad en la solución de las reclamaciones atendidas en este año fiscal, ya que el 91% (289) fueron resueltas.

Las reclamaciones radicadas en su contra, constan en su mayoría a facturaciones excesivas (Ley núm.33), servicios deficientes de energía, reparación de luminarias y desganche de ramas sobre las líneas eléctricas. La falta de atención a estos asuntos representan violaciones a los derechos humanos de la ciudadanía en las categorías sociales de consumo y vivienda.

La Corporación del Fondo del Seguro del Estado ocupó el cuarto lugar con 188 reclamaciones y 92 orientaciones. Durante el año 2009-2010, fueron sumadas a las 188 reclamaciones, 42 adicionales que quedaron pendientes del año fiscal anterior, para un total de 230 reclamaciones. De estas se logró cerrar el 81% (186). De estas, cuarenta y cuatro (44) fueron cerradas en 20 días o menos, veinte (20) en 30 días o menos, ciento cuatro (104) en 40 días o más y dieciocho (18) en seis meses o más, quedando activas cuarenta y (44) reclamaciones.

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
OFICINA DE ARECIBO**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total Casos Recibidos
2,269	2,088	593	4,950

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
2,269	600	2,869

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Durante Año Fiscal 2009-2010 Incluyendo Años Anteriores	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
2,869	2,120	749

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
2,269	1,768	501

Impacto Económico
\$2,871,652.79

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
688	175	0

Para obtener las contestaciones a los requerimientos, se realizaron 76 reuniones informativas y 33 vistas administrativas. Las quejas principales fueron, la demora en cumplir con las resoluciones emitidas por la Comisión Industrial y en el trámite de las órdenes de pago de compensaciones y dietas, esto en violación a los derechos de los administrados sobre procedimiento y eficacia, que garantizan el cumplimiento rápido y efectivo de las resoluciones.

Se radicaron contra el Departamento de Hacienda 83 reclamaciones y se tramitaron 110 orientaciones. Los casos en su mayoría relacionados a dilación en pago de reintegros, cobro indebido, situaciones con las contribuciones sobre la propiedad, omisión en la expedición de licencias y permisos.

En este año fiscal, conforme a las disposiciones de la Ley Orgánica de la Oficina y la Orden Administrativa Núm. 04-001 la cual establece el deber ministerial de velar por la claridad y rectitud de los actos administrativos, especialmente aquellos que afectan los servicios de los ciudadanos, se continúa con la tarea de tramitar los asuntos de esta naturaleza, por lo que se atendieron 28 casos por iniciativa propia.

En el cumplimiento de dicha orden administrativa se participó cada tercer miércoles de cada mes en el Programa Radial Sesenta (60) minutos con John Alma, a través de la emisora WCMN.

La participación de funcionarios de la oficina ha tenido buena acogida, tanto en los directivos del programa, como en los radio escuchas que sintonizan, a los fines de ser orientados con respecto a las funciones de la Procuraduría del Ciudadano.

Entre las iniciativas de la nueva administración, a los fines de dar a conocer los servicios que se prestaron a la ciudadanía, se participó en las siguientes Ferias de Orientación: el 27 de octubre de 2009 y 24 de noviembre de 2009 en Camuy, el 29 de marzo de 2010, Feria Ambiental en Arecibo y participación en la intervención realizada a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en las Oficinas Comerciales a través de toda la isla, en las cuales se impactó a cientos de ciudadanos.

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	1	0	1
	Igualdad	0	0	3	3
	Total	0	1	3	4
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	2	0	2
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	4	4
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	2	4	6
Participación					
	Comunicación	0	0	32	32
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	32	32
Económicos					
	Propiedad	160	183	151	494
	Empresa	30	24	13	67
	Total	190	207	164	561
Laborales					
	Trabajo	878	319	51	1,248
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	878	319	51	1,248
Sociales					
	Educación	11	15	1	27
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	18	22	18	58
	Vivienda	734	1,120	198	2,052
	Medio Ambiente	10	8	10	28
	Familia	48	37	9	94
	Consumo	7	21	22	50
	Total	828	1,223	258	2,309

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Colectivos					
	Menores	1	4	0	5
	Tercera Edad	3	5	8	16
	Discapacitados	8	1	4	16
	Reclusos	1	0	0	0
	Total	13	10	12	35
Administrados					
	Transparencia	86	99	37	222
	Procedimiento	28	70	22	120
	Eficacia	246	157	10	413
	Total	360	326	69	755
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		2,269	2,088	593	4,950

CASOS RELEVANTES

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Número de caso: ARE-10-02505
Asunto: Demora en corregir problema de desborde aguas usadas recurrentes.
Derecho: Social

El reclamante requirió la intervención de la Oficina, ya que los residentes de la Calle B de la Urbanización Reparto de San Juan en Arecibo, han perdido la confianza en la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, debido a que desde el año 2008 confrontan problemas con el sistema de alcantarillado por los desbordes recurrentes que afectan directamente a sus residencias.

Luego de la intervención de la Procuraduría, la agencia realizó trabajos de limpieza y mantenimiento a las líneas de ocho (8), doce (12) y dieciséis (16) pulgadas a lo largo de la Avenida 65 de Infantería y la Avenida los Héroes en Arecibo. También realizaron remoción de arena y materia inorgánica de las tuberías y construyeron un registro para evitar los desbordes. Estos trabajos tendrían un costo de \$98,300.00, los cuales beneficiaron aproximadamente a cuarenta (40) familias.

Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica
Número de caso: ARE-10-03101
Asunto: Reparación luminarias públicas
Avenida Miramar, Carretera #2, Arecibo, P.R.
Derecho: Social

En la Avenida Miramar de Arecibo, personal de la Procuraduría del Ciudadano encontraron que las luminarias no estaban funcionando, lo cual entre otras, causó que un peatón fuera atropellado en el área por un conductor, debido a la falta de visibilidad, se procedió a notificar la situación al Área de Operaciones Técnicas de la Autoridad de Energía Eléctrica en Arecibo.

Como resultado de dicha intervención, la Autoridad procedió a reemplazar siete (7) luminarias. Con esta acción se beneficiaron aproximadamente treinta (30) familias y siete (7) comercios. Además, se evitó que pudieran ocurrir futuros accidentes en el área.

Agencia: Departamento de Educación
Número de caso: ARE-10-00915
Asunto: Demora nombrar maestro de Tercer Grado
Derecho: Social

Durante la participación del Gerente Regional en el Programa Sesenta 60 Minutos con John Alma, a través de la Cadena WCMN 1280 en Arecibo, el 19 de agosto de 2009 se recibió una llamada en donde una ciudadana denunció que en la Escuela Elemental Dolores Gómez de Arecibo había dos grupos de Tercer Grado, pero sólo uno de ellos tenía maestro. Al regreso a la Oficina, se procedió a comunicar la situación al Director de la Región Educativa en Arecibo, a quién se le notificó la situación y quedó en corroborar con la misma y tomar la acción correspondiente, en vías de resolverla.

El 27 de agosto de 2009, se llamó al funcionario a los fines de dar seguimiento a la situación, quien informó que ya habían nombrado otro Maestro para subsanar el problema. Funcionarios de la Procuraduría se comunicaron con la ciudadana y se pudo corroborar la información ofrecida. De esta intervención se beneficiaron aproximadamente treinta y siete (37) estudiantes y sus familiares.

Región Bayamón



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN



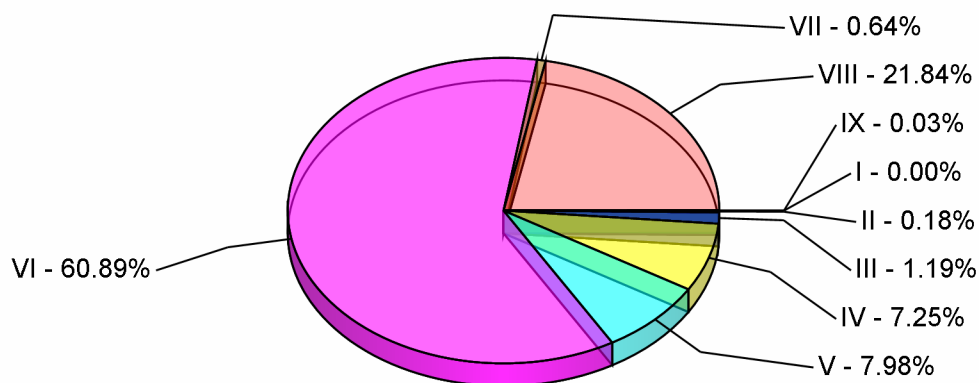
Personal de la Oficina Regional del Ombudsman Bayamón

Presentes en la foto de izquierda a derecha: Juan Soto Investigador, Eufemia Oquendo, Asistente Administrativa, Karla Burgos, Asistente de Oficina, Arelis Tapia, Seida Negrón, y Rosa Cartagena,- Asistentes Administrativas. Al fondo, Eric Ortiz, investigador Especial de Reclamaciones, Nilda Avilés, Investigadora, Carlos Díaz, Asistente de Servicios de Oficina, y Rafael Ferrer, Investigador. Extrema derecha, Cynthia González, Gerente Regional. En recuadros se observan: Adiane Chaparro y Alberto Quiñones, Investigadores.

La Oficina del Procurador del Ciudadano cuenta con una Oficina Regional en la ciudad de Bayamón. La demarcación regional responde a los siguientes municipios: Vega Alta, Naranjito, Toa Alta, Dorado, Toa Baja, Corozal, Cataño y Guaynabo.

Durante el Año Fiscal 2009-2010, funcionarios de la Oficina Regional de Bayamón, brindaron servicios a unos 3,283 ciudadanos. Se radicaron 880 Reclamaciones, se tramitaron 1,786 Orientaciones y se realizaron 617 Coordinaciones.

En acuerdo con el Código de derechos humanos los 3,283 casos se clasificaron de la siguiente manera el 60.89% se relacionó al derecho social (VI), el 21.84% al derecho de los administrados (VIII), el 7.98% al derecho laboral (V), el 0.7.25% al derecho económico (IV), el 1.19% al derecho de participación (III), el 0.64% al derecho colectivo (VII), el 0.18% al derecho individual (II) y el 0.03% al derecho de mujer (IX).



Por Ciento de Casos Recibidos por Categoría de Derecho

Entre las agencias que más querellas tuvieron durante el año fiscal 2009-2010, se encuentran la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con 1,280, la Autoridad de Energía Eléctrica con unas 482, el Departamento de Hacienda con 97, la Policía de Puerto Rico con 79 y el Departamento de Educación con 77.

No obstante, se puede destacar como un logro el cierre de una cantidad considerable de reclamaciones durante este periodo fiscal. Estas fueron: el Departamento de Educación con 2,464, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con 356, la Autoridad de Energía Eléctrica con 103, el Departamento de Hacienda con 30, la Corporación del Fondo del Seguro del Estado con 59, y la Policía de Puerto Rico con 33.

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	TOTAL
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	378	902	1,280
Autoridad de Energía Eléctrica	106	376	482
Departamento de Hacienda	40	57	97
Policía de Puerto Rico	53	26	79
Departamento de Educación	39	38	77

Se hizo notar una mejoría en relación a la atención de las reclamaciones tramitadas a la Autoridad de Energía Eléctrica. La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, ha trabajado con las recomendaciones hechas por funcionarios de la Procuraduría en relación a mejorar el servicio, asegurando el periodo de respuesta rápida.

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
OFICINA DE BAYAMÓN**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
880	1,786	617	3,283

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
880	2,977	3,857

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
3,857	3,266	591

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
880	662	218

Impacto Económico
\$9,370,914.04

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
293	44	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	1	1	1	3
	Honor	0	1	0	1
	Intimidad	0	1	1	2
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	1	3	2	6
Participación					
	Comunicación	0	1	38	39
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	1	38	39
Económicos					
	Propiedad	54	57	94	205
	Empresa	21	9	3	33
	Total	75	66	97	238
Laborales					
	Trabajo	148	90	24	262
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	148	90	24	262
Sociales					
	Educación	9	12	1	22
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	5	7	17	29
	Vivienda	483	1,264	49	1,796
	Medio Ambiente	13	16	14	43
	Familia	37	28	1	66
	Consumo	0	4	39	43
	Total	547	1,331	121	1,999

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Colectivos					
	Menores	1	0	0	1
	Tercera Edad	1	6	6	13
	Discapacitados	0	2	1	3
	Reclusos	0	3	1	4
	Total	2	11	8	21
Administrados					
	Transparencia	39	242	308	589
	Procedimiento	10	18	10	38
	Eficacia	57	24	9	90
	Total	106	284	327	717
Mujer					
	Mujer	1	0	0	1
	Total	1	0	0	1
Total Casos Recibidos		880	1,786	617	3,283

Casos Relevantes

Agencia: Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles
Número de caso: Bay-10-00797
Asunto: Omisión en Tramitar Solicitud de Silla de Ruedas y Otorgar Terapias
Derecho: Social

El 28 de septiembre de 2009, una ciudadana en representación de su madre, informó a funcionarios de la Procuraduría que su mamá tuvo un accidente automovilístico el 17 de julio de 2000. En dicho periodo abrió un caso en Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles. A pesar de las gestiones realizadas, dicha agencia no le había tramitado la aprobación para una silla de ruedas tampoco le habían brindado los servicios de terapias, a pesar de tener la evidencia médica del Fisiatra, quién recomendó que necesitaba más terapias.

Luego de la intervención de funcionarios de la Procuraduría, el 2 de octubre de 2009, le aprobaron la silla de ruedas y le autorizaron las terapias.

Agencia: Departamento de Educación
Número de caso: Bay-10-00605
Asunto: Falta de pago
Derecho: Económicos

El 28 de agosto de 2008 un comerciante visito la Oficina del Procurador del Ciudadano, informando que el Departamento de Educación le adeudaba la cantidad de \$6, 274,971.29 por servicios prestados como suplidor de materiales educativos y equipo, correspondientes a los años fiscales 2002 al 2008. Se procedió a la radicación de 3,500 reclamaciones por falta de pago.

Luego de la intervención de la Procuraduría, el 16 de febrero de 2010 se asignaron fondos por parte de la legislatura para realizar los pagos de las deudas de los años anteriores al 2008. El Departamento de Educación culminó con la totalidad de los pagos adeudados.

Agencia: Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
Número de caso: Bay-10-00985
Asunto: Omisión en conceder trato justo al ciudadano
Derecho: De los Administrados

El 27 de octubre de 2009, se recibió la visita de un ciudadano, el cual informó que al acudir al Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, Oficina del Negociado de Seguro por Desempleo en la Región de Bayamón, el trato recibido no fue adecuado, y alegó sentirse maltratado por personal de esa Oficina. Acudió para orientarse debido a que el día que le correspondía comunicarse al sistema automatizado, era domingo, y él sólo quería saber si podía comunicarse el día antes o el lunes, de no actualizar la información la extensión de los beneficios, la perdería. La contestación del empleado fue inadecuada y le negó el servicio. Se procedió con el Requerimiento de Información a la agencia. La Oficina del Procurador del Ciudadano coordinó una reunión con el ciudadano y la Directora de la División, y en menos de 2 horas la situación fue resuelta.

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillado
Junta de Calidad Ambiental y Salud Ambiental
Número de caso: Bay-10-02326
Asunto: Omisión en informar resultados de investigación
Derecho: Sociales

El 4 de abril de 2010, se recibió comunicación de los residentes de la Comunidad Costa de Oro en Dorado, informando que las descargas de aguas usadas estaba afectando la calidad de vida de la comunidad. Se identifica como un caso interagencial, entre la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, la Junta de Calidad Ambiental y el Departamento de Salud, Programa de Salud Ambiental. El 3 de mayo de 2010 esta situación fue resuelta. Las agencias concernidas cumplieron con los residentes, cuando la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados comenzó a utilizar un nuevo sistema de alcantarillado sanitario, el cual contó con el endoso de la Junta de Calidad Ambiental. Se solicitó la inclusión del Balneario de Cerro Gordo en el Programa de Bandera Azul, para monitorear la calidad del agua.

Región Caguas



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS



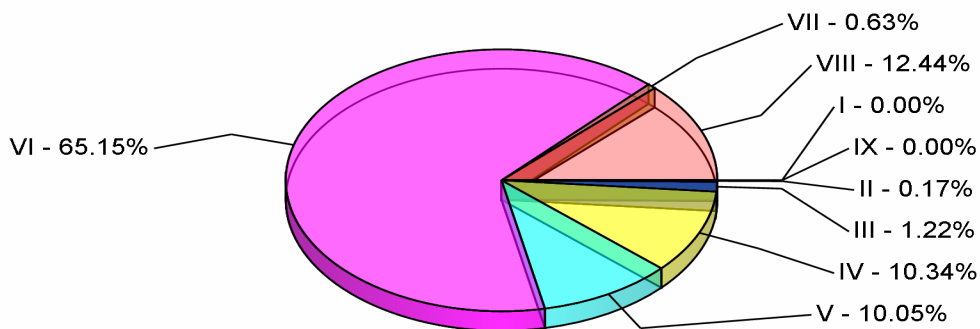
Personal de la Oficina Regional del Ombudsman Caguas

Presentes en la foto de izquierda a derecha Juana Coss, Investigadora, Damaris Sierra, Investigadora, Nilsa Y. Vázquez, Gerente Regional, Margarita Coss- Asistente Servicios de Mantenimiento, Hilda Espada, Investigadora, Karla López ,Asistente Servicios de Oficina.

La Oficina Regional de Caguas brinda servicios a los municipios de Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas, Barranquitas, Orocovis, Aibonito, Cidra, Cayey, Comerío, Arroyo y Guayama.

Para el año fiscal 2009-2010 se atendieron 869 reclamaciones en la protección de los derechos de los ciudadanos antes las agencias de gobierno. Se tramitaron 1,280 orientaciones y se realizaron 230 coordinaciones para un total de 2,379 casos atendidos.

En la clasificación de los 2,379 casos en el Código de derechos humanos el 65.15% fueron casos concernientes al derecho social (VI), el 12.44% al derecho de los administrados (VIII), el 10.34% al derecho económico (IV), el 10.05% al derecho laboral (V), el 1.22% al derecho de participación (III), el 0.63% al derecho colectivo (VII), y el 0.17% al derecho individual (II).



Por Ciento de Casos Recibidos por Categoría de Derecho

La mayor cantidad de casos recibidos en la Región de Caguas, fueron de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y la Autoridad de Energía Eléctrica con 906 y 474 respectivamente. La tercera agencia con mayor número de casos lo fue el Departamento de Educación con 474 casos, en su mayoría en violación a los derechos laborales como la falta o tardanza en el pago de salario, dietas, licencias y aportaciones. Otras agencias reclamadas lo fueron el Departamento de Hacienda con 70 casos y la Administración para el Sustento de Menores con 55.

Las agencias que mantienen la mayor cantidad de reclamaciones activas lo fueron el Departamento de Educación, con un 80%, relacionados a pagos adeudados de servicios prestados y contratos con dicha agencia. La Policía de Puerto Rico terminó el año fiscal con 135 de sus reclamaciones activas, por pagos a los empleados. Así también se debe mencionar a la Autoridad de Energía Eléctrica con un 3%, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con un 2% y la Corporación del Fondo del Seguro del Estado con un 2%.

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	TOTAL
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	300	606	906
Autoridad de Energía Eléctrica	193	281	474
Departamento de Educación	97	46	143
Departamento de Hacienda	32	38	70
Administración Sustento de Menores	22	33	55

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
OFICINA DE CAGUAS**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
869	1,280	230	2,379

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
869	1,581	2,450

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
2,450	1,141	1,309

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
869	697	172

Impacto Económico
\$1,278,078.48

Reuniones Informativa	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
287	72	0

Las primeras cinco agencias con mayor número de casos cerrados lo son la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con 310, el Departamento de Educación con 281, la Autoridad de Energía Eléctrica con 182, el Departamento de Transportación y Obras Públicas con 60 y la Administración de Rehabilitación Vocacional con 36.

La Oficina Regional Caguas tuvo una activa participación en las diferentes ferias que se celebraron en este año fiscal para el mes de agosto de 2009 en el Primer Festival de Prevención y Bienestar Social en Cidra. Para el mes de marzo de 2010, se participo en el operativo en la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en las Oficinas Comerciales de dicha agencia. El mes de abril se participó en la Feria de Servicios de ESCAPE, en la Marcha Prevención al Maltrato de Menores Región de Caguas y en la Marcha del Departamento de la Familia a Nivel de Puerto Rico en San Juan la cual sirvió de cierre de la campaña de concienciación a la prevención al maltrato de los menores.

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	1	1	0	2
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	1	1
	Intimidad	1	0	0	1
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	2	0	1	4
Participación					
	Comunicación	0	3	26	29
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	3	26	29

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Económicos					
	Propiedad	50	58	62	170
	Empresa	57	18	1	76
	Total	107	76	63	246
Laborales					
	Trabajo	148	78	9	235
	Sindicación	0	1	3	4
	Total	148	79	12	239
Sociales					
	Educación	11	8	1	20
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	4	11	2	17
	Vivienda	488	879	44	1,411
	Medio Ambiente	5	18	5	28
	Familia	22	24	0	46
	Consumo	2	6	20	28
	Total	532	946	72	1,550
Colectivos					
	Menores	1	0	0	1
	Tercera Edad	4	2	1	7
	Discapacitados	1	5	1	7
	Reclusos	0	0	0	0
	Total	6	7	2	15
Administrados					
	Transparencia	31	112	41	184
	Procedimiento	10	28	9	47
	Eficacia	33	28	4	65
	Total	74	168	54	296
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		869	1,280	230	2,379

Agencia: Policía de Puerto Rico
Número de caso: CAG-08-01797
Asunto: Revisión de Sueldo
Derecho: Laboral

Un ciudadano que se desempeñaba como agente en la Policía de Puerto Rico, solicitó en abril de 2007 una revisión de sueldo. Para marzo de 2009, aún no se había efectuado la revisión, ni se había otorgado los pagos adeudados. El ciudadano se acogía al retiro por años de servicio.

Luego de la intervención por parte de funcionarios de la Procuraduría, la agencia procedió con la revisión del expediente y se determinó que se le adeudaban pagos por años de servicio, los ajustes correspondientes por ley, ajuste salarial, así como ascenso. La cantidad pagada fue de \$28,799.00

Agencia: Departamento de Transportación y Obras Públicas
Número de caso: CAG-06-00196
Asunto: Reparación de Vías Públicas
Derecho: Social

En el Barrio San Salvador de Caguas, había deficiencias en la Carretera Puerto Rico 765, desde la Tormenta Hortensia existía un deslizamiento de tierra en la carretera que afectaba la vida y propiedad de los que transitaban por el área. El puente en dicha área no tenían los cabezales y la carretera en la intersección estaba deteriorada. A pesar de las múltiples gestiones realizadas no se asignaban fondos para su reparación. Luego de la intervención de funcionarios de la Procuraduría, el Departamento de Transportación y Obras Públicas informó que el Proyecto fue sometido al área de Diseño y Construcción para asignación de fondos. Posteriormente se realizaron los trabajos

Agencia: Corporación del Fondo del Seguro del Estado
Número de caso: CAG-09-03603
Asunto: Cumplimiento de Resolución
Derecho: De los Administrados

Una Ciudadana informó que la Corporación del Fondo del Seguro del Estado no había cumplido con lo ordenado conforme a Resolución notificada en diciembre de 2008, en donde la Comisión Industrial ordenaba a hacer efectivo los beneficios de compensación por incapacidad total y permanente. Funcionarios de la Procuraduría procedieron a realizar las gestiones necesarias con la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, la cual localizó el expediente, incluyendo la Resolución de la Comisión, para que fuera trabajada en el área de compensaciones. El Administrador emitió la decisión y la ciudadana comenzó a recibir los beneficios a que tenía derecho.

Agencia: Departamento de la Vivienda
Número de caso: CAG-08-03033
Asunto: Tramitar título de propiedad
Derecho: Económico

Un ciudadano que había comprado un terreno propiedad del Departamento de la Vivienda en el pueblo de Cayey para el año 1997 y para el cual había dado un pronto no había podido obtener las escrituras; solicitó la intervención de la Procuraduría. Como resultado, el Departamento de la Vivienda otorgó el Título de Propiedad.

Agencia: Administración de Familias y Niños
Número de caso: CAG-10-00500
Asunto: Pagos de Beneficios y Servicios
Derecho: Económicos

Una joven menor de edad y embarazada acudió a la Oficina del Procurador del Ciudadano, luego de realizar gestiones con su Técnica del Departamento de la Familia, el cual era su custodio legal. La joven estaba próxima a cumplir su mayoría de edad y necesitaba recursos para asegurar su bienestar y el de su hijo. Informó que le asistía una beca de estudios y que confrontaba un problema con la Reforma de Salud ya que quedaría descubierta al cumplir sus 21 años. Luego de la intervención los funcionarios de la Procuraduría, la agencia tomó acción en cuanto al plan médico, realizando gestiones con Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción y la aseguradora de salud Humana, y se le concedió una extensión en los servicios. Este beneficio le garantizó asistencia médica para su periodo de maternidad y asistencia a su bebé, posterior al periodo de alumbramiento.

En cuanto al pago del cupón para el Programa de *Educational Training*, por concepto de estudios, también se realizaron gestiones.

Región Humacao



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO



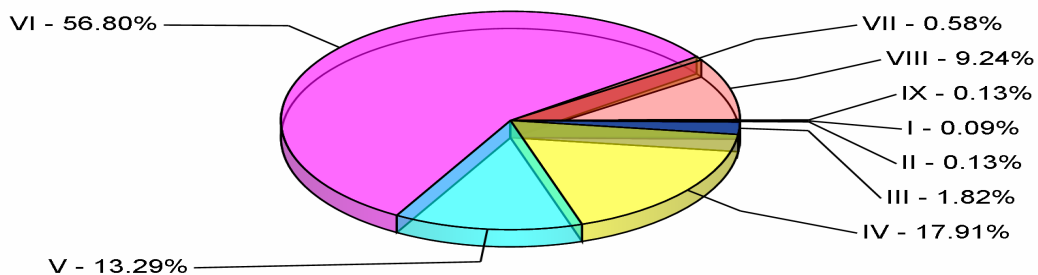
Personal de la Oficina Regional del Ombudsman Humacao

Presentes en la foto de izquierda a derecha: Rosa Navarro Asistente Servicios de Mantenimiento, Vivian González Asistente Administrativo, Zulma Carrillo Investigadora, Lisandra Molina Asistente Administrativa al fondo Magdalis Santiago Asistente Servicios de Oficina, Elba Rivera Investigadora, Norma Loaisiga ,Investigadora, Evelyn Cruz Gerente Regional

La Oficina Regional de Humacao comprende la región este de Puerto Rico; la misma brinda servicios a los municipios de Vieques, Culebra, Fajardo, Ceiba, Naguabo, Humacao, Yabucoa, Maunabo, Patillas, Las Piedras y Juncos.

Durante el periodo comprendido entre el 1 de julio de 2009 hasta el 30 de junio de 2010, fueron atendidas un total de 1,283 reclamaciones, 748 orientaciones y 219 coordinaciones. El impacto económico alcanzado fue de \$2, 144,266.92. El equipo de investigadores logró cerrar la cantidad de 1,312 reclamaciones.

En la clasificación de derechos humanos, de los 2,250 casos el 56.80% correspondió al derecho social (VI), el 17.91% al derecho económico (IV), el 13.29% al derecho laboral (V), el 9.24% al derecho de los administrados (VIII), el 1.82% al derecho de participación (III), 0.13% al derecho individual (II), el 0.13% al derecho de mujer (IX) y el 0.09% al derecho básico (I).



Por Ciento de Casos Recibidos por Categoría de Derecho

En este pasado año fiscal la agencia con mayor número de reclamaciones recibidas fue la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, con un total de 396 reclamaciones y 359 orientaciones. Del total de reclamaciones recibidas, el 51% de estas fueron por omisión o insuficiencia en completar procedimientos establecidos bajo Ley Núm. 33 de 27 junio de 1985, según enmendada, por facturación estimada y excesiva. Tal dilación provoca inestabilidad económica y emocional a los abonados, en violación al Derecho Social de Vivienda (servicio esencial a la vivienda), el cual promueve que las agencias provean un sistema de facturación y objeción de cargos de manera eficiente.

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	TOTAL
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	396	359	755
Departamento de Educación	273	39	312
Autoridad de Energía Eléctrica	183	113	296
Administración de Familias y Niños	76	2	78
Departamento de Hacienda	30	45	75

La agencia que ocupó el segundo lugar este año fue el Departamento de Educación, con un total de 273 reclamaciones y 39 orientaciones. El 84% de las reclamaciones se radicaron por la omisión o dilación en recibir remuneración puntual y adecuada del trabajo realizado, en violación al derecho laboral y económico. El tercer lugar corresponde a la Autoridad de Energía Eléctrica; la misma contó con un total de 183 reclamaciones y 113 orientaciones. El 72% de estas reclamaciones fueron radicadas con relación al mantenimiento a la infraestructura eléctrica en la región.

La Administración de Familias y Niños ocupó el cuarto lugar, con 76 reclamaciones y 2 orientaciones, en su mayoría por incumplimiento a los derechos económicos, por dilación de pagos correspondientes a servicios por cuidado de niños. El Departamento de Hacienda tuvo la quinta posición con 30 reclamaciones y 45 orientaciones, violentando derechos económicos por dilación en pagos de reintegros y cobro indebido.

En cuanto a la estadística recopilada relacionada con la violación de Derechos Humanos, podemos resumir lo siguiente: el Derecho Social ha sido el derecho por el cual los ciudadanos han levantado su voz de protesta por los pasados años. Este derecho recoge la violación de aquellas agencias que brindan servicios esenciales tales como; agua, luz, teléfono. El segundo Derecho Humano de mayor violación en este año fiscal fue el derecho económico de propiedad. La omisión y dilación por parte de las agencias gubernamentales en el cumplimiento de sus obligaciones contractuales, el derecho que tiene todo ciudadano de gozar y disponer de los bienes obtenidos legítimamente, son algunos de los casos que se trabajaron en esta región.

El derecho laboral que le asiste a todo empleado de recibir su remuneración adecuada al trabajo realizado, así como la retribución de sus licencias por enfermedad, embarazo, entre otras, sin lugar a dudas ha sido el tercer Derecho Humano siendo el Departamento de Educación agencia líder en esta categoría.

Se radicaron, además, un total de 29 reclamaciones en contra de la Administración para el Sustento de Menores, agencia responsable de garantizar la protección económica de los menores. También se atendieron un total de 3 reclamaciones por omisión o vulnerabilidad de los derechos de la mujer embarazada.

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
OFICINA REGIONAL HUMACAO**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total Casos Recibidos
1,283	748	219	2,250

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
1,283	413	1,696

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
1,696	1,312	384

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
1,283	1,006	277

Impacto Económico
\$2,144,266.92

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
496	141	0

Durante este pasado año fiscal se participó de diferentes ferias para promover los servicios que ofrece la Procuraduría. Una de las comunidades impactadas fue la Urbanización Monte Brisas en el Municipio de Fajardo, a la que servimos de intercesores con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados. Aquí se trabajó con el problema de suministro de agua potable y facturación excesiva. Se logró un monitoreo constante al proyecto que se desarrollaba en el lugar para resolver el problema del suministro regular de agua potable. También se logró que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados certificara el sector como uno de servicio deficiente y se le otorgara así un crédito a los cargos facturados desde septiembre 2009 hasta mayo 2010 a los residentes de las calles 104, 105, 106, 107, 108, 109 y 110, respectivamente.

Se impactó, además, a la comunidad Oriente en el Municipio de Las Piedras. Aquí se desarrolló un equipo de trabajo, ofreciendo charlas educativas sobre los servicios y se canalizaron situaciones que trajeron algunos residentes.

En el mes de noviembre se participó de la Feria de Autosuficiencia, Salud y otros servicios en el Residencial Dr. Palau en el Municipio de Humacao. En el mes de diciembre se participó en la Feria para las personas de edad avanzada del Municipio de Patillas. Además se participó del 75 Aniversario de los Servicios de Extensión Agrícola de Humacao.

En el mes de mayo se estuvo participando junto a la Procuradora del Ciudadano, en la celebración del Día de las Personas de Edad Avanzada, auspiciada por el Municipio de Humacao. Se culminó el año fiscal con una actividad dedicada a las personas con impedimentos visuales, quienes reciben servicios en el Instituto para Ciegos Noel Cardona, Inc., en el Municipio de Humacao.

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	1	1
	Igualdad	0	1	0	1
	Total	0	1	1	2
Individuales					
	Vida	0	1	0	1
	Integridad	0	1	0	1
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	0	0
	Desplazamiento	0	1	0	1
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	3	0	3
Participación					
	Comunicación	1	7	33	41
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	1	7	33	41
Económicos					
	Propiedad	168	79	64	311
	Empresa	83	5	4	92
	Total	251	84	68	403
Laborales					
	Trabajo	233	58	8	299
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	233	58	8	299
Sociales					
	Educación	9	6	0	15
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	24	8	4	36
	Vivienda	602	481	39	1,122
	Medio Ambiente	16	5	7	28
	Familia	41	17	1	59
	Consumo	0	4	14	18
	Total	692	521	65	1,278

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Colectivos					
	Menores	3	1	0	4
	Tercera Edad	3	2	0	5
	Discapacitados	0	0	3	3
	Reclusos	0	1	0	1
	Total	6	4	3	13
Administrados					
	Transparencia	55	43	29	127
	Procedimiento	0	4	4	8
	Eficacia	42	23	8	73
	Total	97	70	41	208
Mujer					
	Mujer	3	0	0	3
	Total	3	0	0	3
Total Casos Recibidos		1,283	748	219	2,250

CASOS RELEVANTES

Agencia: Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas
Número de caso: HUM-10-00349
Asunto: Insuficiencia de equipo en plantel escolar
Derecho: Social

La Trabajadora Social de la Escuela Laura Navarro Maysonet en el Barrio Ceiba Sur, de Juncos, informó que la única fuente de agua en la Escuela se encontraba averiada desde hacía varios meses, y que, a pesar de las múltiples gestiones realizadas con la Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas, todavía al 26 de agosto de 2009 aún no se había resuelto la situación. Funcionarios de la Procuraduría intervinieron con la Oficina para el Mejoramiento de Escuelas Públicas y se logró la instalación de una fuente de agua para el 31 de agosto de 2009. Además, se instaló una segunda fuente para el 26 de octubre de 2009.

Agencia: Policía de Puerto Rico
Número de caso: HUM-10-01523
Asunto: Solicitud de eliminación de gravamen
Derecho: De los Administrados

Un ciudadano adquirió un vehículo, y al visitar las oficinas del Centro de Servicios al Conductor en Humacao para realizar el trámite de traspaso, se encontró que dicho vehículo tenía un gravamen por robo. El ciudadano visitó las oficinas de Vehículos Hurtados para el trámite correspondiente, encontrándose que no le podían eliminar el gravamen, ya que la información que necesitaban para poder procesarle el caso se encontraba en el antiguo sistema computarizado, el cual se quemó, impidiéndoles recuperar lo que contenía el mismo; por lo que no podían precisarle el tiempo que demorarían en conseguir la información. Funcionarios de la Procuraduría intervinieron con la Policía de Puerto Rico, la cual inmediatamente realizó la gestión pertinente para eliminar el gravamen. En menos de veinte días, el ciudadano pudo realizar el traspaso.

Agencia: Departamento de Salud
Número de caso: HUM-10-01461
Asunto: Demora en expedir certificado de nacimiento
Derecho: De los Administrados

Una ciudadana indicó que visitó el Registro Demográfico en Humacao para solicitar su Certificado de Nacimiento, encontrándose que no podían expedirle el mismo, ya que aparecía como fallecida. Funcionarios de la Procuraduría intervinieron con el Departamento de Salud, el cual informó que luego de una extensa investigación encontraron que aparecía un certificado de defunción a nombre de la reclamante con todos los datos exactos de su nacimiento. La ley no permite hacer ningún tipo de cambio en un documento vital a menos que se obtenga una Orden del Tribunal. Por lo que se le orientó a la ciudadana a que realizara los trámites correspondientes en el Tribunal de Primera Instancia para obtener su Certificado de Nacimiento.

Agencia: Departamento de Transportación y Obras Públicas
Número de caso: HUM-10-00534
Asunto: Tardanza en el pago de salario
Derecho: Económico

Una ciudadana que labora en el Departamento de Transportación y Obras Públicas, indicó que su puesto fue clasificado de acuerdo al Plan de Retribución, el cual entró en vigor el 16 de agosto de 2004. Sin embargo, al mes de septiembre de 2009, no había recibido ajuste de sueldo de acuerdo al Plan. Funcionarios de la Procuraduría intervinieron y se logró que, al 3 de junio de 2010, se efectuara el pago de la cantidad adeudada.

Región Mayagüez



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ



Personal de la Oficina Regional del Ombudsman Mayagüez

Presentes en la foto de izquierda a derecha: Maricarmen Rivera Asistente Administrativo, Jennie Cruz Asistente Administrativo, Ivette Irizarry Gerente Regional, María Ortiz Asistente Servicio de Mantenimiento, Sara Liz Del Toro, Investigadora, Mildred Estévez Investigadora, Linda Hernández Investigadora.

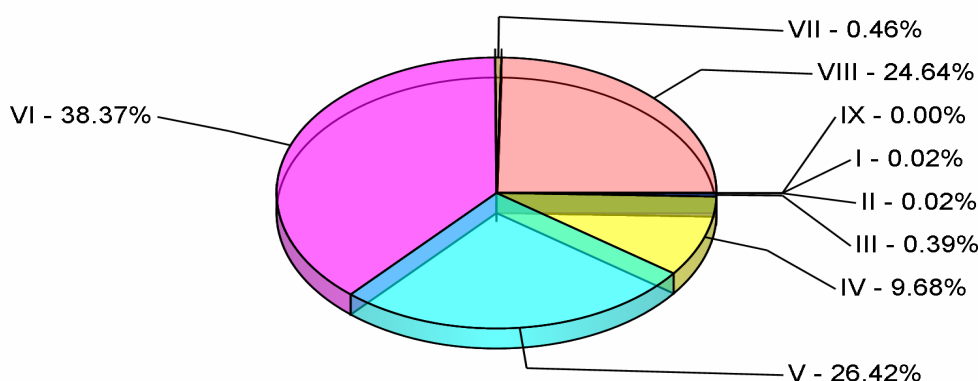
La Oficina Regional de Mayagüez brinda servicios a quince (15) municipios del área Oeste, tales como Aguadilla, Añasco, Aguada, Cabo Rojo, Guánica, Hormigueros, Lajas, Las Marías, Maricao, Mayagüez, Moca, Rincón, Sabana Grande, San Germán y San Sebastián.

Durante los doce meses que abarca el periodo de este informe, se recibieron 4,391 casos; se registraron 2,121 reclamaciones, 1,686 orientaciones y 584 coordinaciones. El 61% de los casos se recibió a través de llamadas telefónicas, lo que demuestra que el teléfono es el método preferido para comunicarse con la Oficina.

Predominaron las acciones contrarias a los derechos sociales, laborales y de los administrados, especialmente por parte de las agencias que brindan servicios básicos esenciales de agua, luz, educación, salud y seguridad. La falta de cooperación de los directivos de muchas agencias públicas y el personal designado a la atención de las reclamaciones no impidió la solución de éstas. Se resolvieron 2,057 reclamaciones, el 53% en el término de treinta días o menos. El importe de los pagos, ajustes y créditos de las agencias a favor de los ciudadanos ascendió a \$1, 277,420.33.

El 57% de los casos (2,485) provino del género femenino. La mayor parte de los reclamos que surgió de ese grupo corresponde al Departamento de Educación, por la falta de pago por concepto de salario. La población de edad avanzada, 60 años o más, generó el 16% de los casos (709) relacionados esencialmente con facturación por los servicios básicos de agua y luz.

En términos de derechos humanos, los 4,391 casos se dividieron de la siguiente manera: el 38.37% correspondió al derecho social (VI), el 26.42% al derecho laboral (V), el 24.64% al derecho de los administrados (VIII), el 9.68% al derecho económico (IV), el 0.46% al derecho colectivo (VII), el 0.39% al derecho de participación (III), el 0.02% al derecho individual (II) y el 0.02% al derecho básico (I).



Por Ciento de Casos Recibidos por Categoría de Derecho

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillado, recibió 397 reclamaciones y 641 orientaciones, que la llevaron a ocupar el primer lugar entre las agencias más querelladas. La crítica de los abonados contra la Autoridad se fundamentó en los cargos facturados, excesivos y estimados, por el servicio de agua y alcantarillado. Reclamaron, además, la falta de atención a la objeción de cargos en contravención a las disposiciones de la Ley Número 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, conocida como la “Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”. Por consiguiente, el Área de Servicio al Cliente fue la más querellada.

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillado, recibió 397 reclamaciones y 641 orientaciones, que la llevaron a ocupar el primer lugar entre las agencias más querelladas. La crítica de los abonados contra la Autoridad se fundamentó en los cargos facturados, excesivos y estimados, por el servicio de agua y alcantarillado. Reclamaron, además, la falta de atención a la objeción de cargos en contravención a las disposiciones de la Ley Número 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, conocida como la “Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”. Por consiguiente, el Área de Servicio al Cliente fue la más querellada.

El 23 de marzo de 2010, personal de la región participó en el operativo que se llevó a cabo en distintos puntos de la isla y visitó por sorpresa la Oficina Comercial de Mayagüez, con el propósito de orientar al público sobre el procedimiento administrativo para la objeción de cargos y constatar el sentir de éste en cuanto al servicio que recibe el cliente. A tales fines, 52 personas aceptaron responder el cuestionario que se distribuyó durante la visita. A pesar de que la oficina comercial no tenía un rótulo sobre el trámite legal precitado, el análisis de datos demostró que la gran mayoría de los entrevistados estaban allí para presentar reclamos por alto consumo, conocen el proceso y expresaron que fueron debidamente orientados por los oficiales de servicio al cliente de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados.

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	TOTAL
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	397	641	1,038
Departamento de Educación	681	94	775
Autoridad de Energía Eléctrica	226	213	439
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	130	85	215
Comisión Industrial	136	71	207

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillado, recibió 397 reclamaciones y 641 orientaciones, que la llevaron a ocupar el primer lugar entre las agencias más querelladas. La crítica de los abonados contra la Autoridad se fundamentó en los cargos facturados, excesivos y estimados, por el servicio de agua y alcantarillado. Reclamaron, además, la falta de atención a la objeción de cargos en contravención a las disposiciones de la Ley Número 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, conocida como la “Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”. Por consiguiente, el Área de Servicio al Cliente fue la más querellada.

El 23 de marzo de 2010, personal de la región participó en el operativo que se llevó a cabo en distintos puntos de la isla y visitó por sorpresa la Oficina Comercial de Mayagüez, con el propósito de orientar al público sobre el procedimiento administrativo para la objeción de cargos y constatar el sentir de éste en cuanto al servicio que recibe el cliente. A tales fines, 52 personas aceptaron responder el cuestionario que se distribuyó durante la visita. A pesar de que la oficina comercial no tenía un rótulo sobre el trámite legal precitado, el análisis de datos demostró que la gran mayoría de los entrevistados estaban allí para presentar reclamos por alto consumo, conocen el proceso y expresaron que fueron debidamente orientados por los oficiales de servicio al cliente de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados.

El segundo lugar entre las dependencias del gobierno central con mayor número de casos lo ocupó el Departamento de Educación con 681 reclamaciones y 94 orientaciones. El motivo principal de éstas fue la falta de pago por concepto de salario a empleados irregulares y por contrato. Por consiguiente, la Subsecretaría de Administración de la que forma parte la División de Nóminas, el Área de Finanzas y la Oficina de Recursos Humanos fue la más impactada. Se requirió fundamentalmente la retribución a la que todo trabajador tiene derecho, se asoció como procedimiento suplementario a la Investigación Especial que simultáneamente lleva a cabo la Oficina de Investigaciones y Reclamaciones.

Los reclamos contra el Departamento de Educación aumentaron considerablemente a partir del año fiscal 2008-2009, lo que obligó a la agencia a implantar un Plan de Trabajo al inicio del año fiscal 2009-2010. Se constituyó un comité, dirigido por la Facilitadora, en el que se delegó la atención de los casos ante su consideración. El equipo de trabajo, compuesto por representantes de distintas divisiones de la dependencia no cumplió con la encomienda.

Lamentablemente la estrategia no rindió frutos: no sometieron respuesta a los requerimientos de información en el término reglamentario; por lo general la información proporcionada no estaba documentada; los contactos designados y la Facilitadora no realizaron gestiones entre sí para resolver casos pendientes que conllevaban trámites a nivel regional y central; aún permanecen activas reclamaciones por falta de pago por concepto de: servicios prestados por transportistas escolares, salarios y gastos de viajes que corresponden a los años fiscales 2006-2007, 2007-2008 y 2008-2009 respectivamente;

las querellas administrativas ante la consideración de la División Legal tampoco fueron contestadas; los representantes de la agencia se citaron en nueve ocasiones a Reuniones Informativas y Vistas Administrativas, solo comparecieron a tres; la Facilitadora solicitó varias prórrogas con el propósito de someter los informes requeridos pero no cumplió con su compromiso.

La Autoridad de Energía Eléctrica tiene la responsabilidad de establecer las normas para suministrar el servicio de electricidad y para mantener en óptimas condiciones el sistema eléctrico del país. Este año la Autoridad recibió 226 reclamaciones y 213 orientaciones, de ellos un 66% de las reclamaciones le competen al Área Operacional de Generación, Transmisión y Distribución, lo que demuestra peculiarmente que los clientes de la corporación no utilizan nuestro servicio por reclamos sobre facturación, contrario a los casos contra la Autoridad de Acueductos y Alcantarillado.

El retraso en la atención de las órdenes de reparación e instalación de alumbrado fue la causa principal de los reclamos dirigidos al Área de Operaciones Técnicas. Gran parte de los casos de alumbrado provinieron de los pueblos que cubre la Sección Técnica de Aguadilla, de los cuales los residentes del municipio de Moca presentaron la mayor cantidad de casos. Las solicitudes de desganche y la falta de atención a las querellas por variaciones de voltaje también marcaron el desempeño de la agencia durante este periodo.

Se resolvieron 215 reclamaciones, 48% de éstas como resultado de la labor de las brigadas de alumbrado. La corporación finalizó con 25 casos activos. La Autoridad de Energía Eléctrica se distingue por responder dentro del término reglamentario de diez días laborables; sin embargo, este año fue necesario convocar seis Reuniones Informativas a las que los representantes de la agencia no comparecieron. La situación se discutió con el Ayudante Especial del Directorado de Generación, Transmisión y Distribución en la visita que se realizó en nuestra Oficina el 23 de junio de 2010.

Por otro lado, la Ley Número 45 de 18 de abril de 1935 según enmendada, conocida como la Ley del Sistema de Compensaciones por Accidentes del Trabajo tiene como finalidad garantizar el derecho constitucional de todo trabajador a estar protegido contra riesgos a su salud en su lugar de empleo. Con el objetivo de promover el bienestar de la clase trabajadora mediante la prestación de servicios médicos, prevención, rehabilitación y compensación económica en los casos de lesiones, enfermedad o muerte relacionada con el trabajo, la Corporación del Fondo del Seguro del Estado administra tres áreas básicas:

- Seguro patronal compulsorio
- Servicios médicos y de rehabilitación
- pago de compensaciones económicas a los obreros lesionados

Dos de las tres áreas básicas que rige la Corporación fueron señaladas por los trabajadores lesionados como las más críticas, éstas son servicios médicos y de rehabilitación y el área de pago de compensaciones por concepto de dietas e incapacidad.

La Corporación del Fondo del Seguro del Estado forma parte del grupo de agencias con mayor número de casos; este año obtuvo el cuarto lugar con 130 reclamaciones, y 85 orientaciones, el 41% de las reclamaciones fueron relacionadas con la falta de pago de compensaciones. El año concluyó con 18 reclamaciones activas y 131 resueltas. Se diligenciaron siete (7) citaciones a Reunión Informativa y Vista Administrativa a las que no se presentaron los oficiales de la agencia que fueron citados

La Comisión Industrial revisa las decisiones que emite la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, relacionadas con los accidentes que ocurren en el curso y a consecuencia del empleo, con la finalidad de determinar si las mismas son conforme a la ley para que los lesionados reciban los servicios médicos a los que tienen derecho así como compensaciones justas y razonables. En el marco de las funciones de la Comisión, se recibieron 136 reclamaciones relacionadas con retraso en el proceso adjudicativo y 71 orientaciones.

La dilación en el señalamiento de vistas públicas, vistas médicas y evaluaciones por especialistas marcó el comportamiento de la agencia y la llevaron a ocupar el quinto lugar entre las que recibieron mayor número de casos. Sin embargo, la Comisión se caracterizó por responder con prontitud a las investigaciones de esta Oficina. Este año se resolvieron 141 reclamos, 126 de éstos (89%) dentro del término reglamentario de diez (10) días laborales, por lo cual no fue necesario citar a Reuniones Informativas ni Vistas Administrativas. Sólo seis (6) casos permanecieron activos al cierre del periodo de este informe.

Este segmento contiene los datos estadísticos que describen el desempeño de la Comisión Industrial y una breve relación de las razones que motivaron a los trabajadores lesionados a acudir en apelación contra una Decisión de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado. Las más comunes son:

- Cuando el Fondo decide que no hay relación causal entre el accidente, la enfermedad o muerte;
- Cuando el Fondo decide que la lesión no ocurrió en el curso del empleo ni como consecuencia del mismo;
- Cuando los servicios médicos o de hospital son descontinuados y el lesionado entiende que necesita tratamiento adicional;
- Cuando existe desacuerdo entre el Fondo y el trabajador lesionado en cuanto al por ciento de incapacidad concedida;
- Cuando el Fondo determina que el lesionado no tiene derecho a recibir compensación por que no acudió a tratamiento médico dentro del periodo de cinco (5) días laborables que fija la ley después de haber ocurrido el accidente.

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
2,121	1,686	584	4,391

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
2,121	381	2,502

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
2,502	2,057	445

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
2,121	1,709	412

Impacto Económico
\$2,251,208.14

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
527	214	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	1	0	1
	Total	0	1	0	1
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	1	1
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	0	0
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	0	1	1
Participación					
	Comunicación	0	0	16	16
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	1	1
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	17	17
Económicos					
	Propiedad	88	149	142	379
	Empresa	26	19	1	46
	Total	114	168	143	425
Laborales					
	Trabajo	891	215	54	1,160
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	891	215	54	1,160
Sociales					
	Educación	2	5	1	8
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	30	19	11	60
	Vivienda	627	769	85	1,481
	Medio Ambiente	19	17	3	39
	Familia	52	27	0	79
	Consumo	2	2	14	18
	Total	732	839	114	1,685

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Colectivos					
	Menores	0	0	0	0
	Tercera Edad	0	5	4	9
	Discapitados	3	3	2	8
	Reclusos	0	1	2	3
	Total	3	9	8	20
Administrados					
	Transparencia	136	313	232	681
	Procedimiento	5	18	2	25
	Eficacia	240	123	13	376
	Total	381	454	247	1,082
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		2,121	1,686	584	4,391

Casos Relevantes

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Número de caso: May 10-00142
Asunto: Facturación Excesiva
Derecho: Social

Los cargos de la primera y segunda factura de febrero de 2009 que le cobraron a una ciudadana de 86 años de edad, que vive sola, sumaron \$3,964.76. Su hija impugnó estos cargos en la Oficina Comercial de San Germán y se procedió a realizar la investigación de consumo. Sin embargo, venció el plazo de 60 días que dispone la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, sin que le comunicaran el resultado de la investigación. Funcionarios de la Oficina del Procurador del Ciudadano sometieron la violación al estatuto legal a los representantes de la Autoridad e inmediatamente remitieron el comunicado mediante el cual notificaron que la facturación se debió a un error en la localización del contador y a la lectura que se tomó en ese periodo. Se acreditó la cantidad de \$3,905.43 y la cuenta quedó con balance de \$50.00. Además, se le orientó sobre su derecho a continuar con el proceso apelativo.

Agencia: Departamento de Educación
Número de caso: May 10-02330
Asunto: Tramite de reclamo
Derecho: Social

El 29 de enero de 2010 un miembro del Comité de Padres de la Escuela Manuel Corchado de Aguadilla reveló que desde el mes de octubre de 2009 los alumnos de los grados primarios no contaban con maestro de inglés. El ciudadano señaló, además, la falta de un profesor de educación física. También se informó la falta de acción de los directivos escolares ante la pérdida de agua ocasionada por un tubo roto en la parte posterior del salón de kinder. Funcionarios de la Procuraduría solicitaron una investigación al respecto. Como resultado, se atendió el reclamo, repararon el tubo y se nombraron a los maestros.

Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica
Número de caso: May 10-00174
Asunto: Reparación de línea Eléctrica
Derecho: Social

La Comunidad Las Lomas del Barrio Naranja de Moca se quedó sin servicio de energía eléctrica al caer las líneas eléctricas como consecuencia de las fuertes ráfagas de viento que azotaron el sector. El suceso ocurrió un sábado en la tarde en el mes de julio de 2009 y se notificó a las brigadas de emergencia. Sin embargo, al comienzo de la semana siguiente el servicio no se había restablecido, lo que perjudicó la salud de un paciente que reside en la comunidad y depende de oxígeno las 24 horas. De forma inmediata se procesó el reclamo y el servicio fue restituido.

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Número de caso: May 10-01443
Asunto: Mega Censo, servicio de agua no contabilizada
Derecho: Social

El propietario de un edificio de dos pisos en el Barrio Cruces de Rincón informó que se reunió con el Director Ejecutivo del Mega Censo por que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados denegó la instalación de servicio a la persona a quien le arrendó la primera planta de la estructura debido a que había una derivación al contador de la segunda planta. En la reunión trascendió la posibilidad de que en el proyecto de mejoras que se construyó en el área se haya instalado la línea inversa; para descartar lo anterior se acordó realizar una investigación al respecto. No obstante, no se cumplió con el acuerdo. Funcionarios de la Procuraduría requirieron que se cumpliera con el acuerdo para lo cual las brigadas operacionales inspeccionaron el lugar y descubrieron que el contratista del proyecto instaló la tubería frente a la residencia pero no la conectó, para resolver el problema conectaron la acometida e instalaron el servicio al cliente.

Región Ponce



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

OFICINA REGIONAL DE PONCE



Personal de la Oficina Regional del Ombudsman Ponce

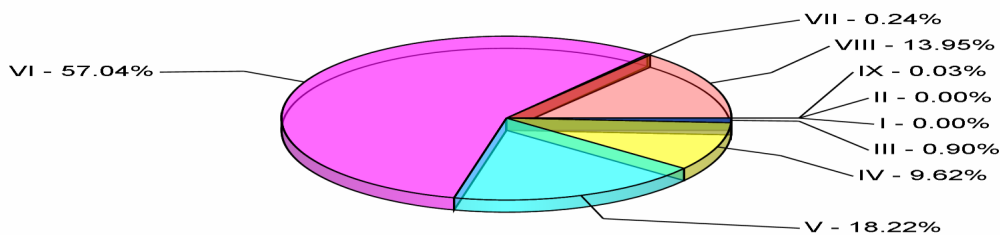
Presentes en la foto de izquierda a derecha: Luis R. Santiago Asistente Servicios de Mantenimiento, Rosa Burgos Investigadora, Miguel Vázquez Investigador, Carmen Maldonado Asistente Administrativo, Antonia Rodríguez Investigadora, Carmen L. Monroig Gerente Regional.

En el Sur de Puerto Rico, también se cuenta con una oficina en la ciudad de Ponce, donde se atienden los ciudadanos de los municipios de Villalba, Juana Díaz, Jayuya, Peñuelas, Adjuntas, Guayanilla, Salinas, Coamo, Santa Isabel y Yauco.

Durante el Año Fiscal 2009 - 2010, se trabajaron un total de 3,326 casos. De éstos, 1,683 fueron reclamaciones, 10 por Iniciativa Propia de la Oficina y 7 a través de Prensa Escrita y Radio. Se ofrecieron 1,264 orientaciones, las cuales se desglosan en: 175 telefónicas, 60 por carta, correo electrónico, radio y fax y 1,029 personales. Se trabajaron 379 coordinaciones, de las cuales se recibieron 82 telefónicas, 19 por escrito, 277 personales y 1 por Iniciativa Propia.

El efecto económico de las reclamaciones atendidas ascendió a la cantidad de \$1,752,424.09. El Impacto Económico recopilado corresponde a deudas de diferentes instrumentalidades o agencias del gobierno, por concepto de pagos por ley tales como: liquidaciones de vacaciones regulares y enfermedad, sueldo, pasos por año, ajuste de sueldo, horas extras, dietas y millaje y beneficios por incapacidad.

La defensa y protección de los derechos humanos es la esencia de la actividad de las Defensorías del Ciudadano, los 3,326 casos se dividieron de la siguiente manera el 57.04% correspondió al derecho social (VI), el 18.22% al derecho aboral (V), el 13.95% derecho de los administrados (VIII), el 9.62% a los derechos económicos (IV), el 0.90% a el derecho de participación, el 0.24% a el derecho colectivo y el 0.03% a el derecho de las mujeres (IX).



Por Ciento de Casos Recibidos por Categoría de Derecho

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, recibió el mayor número de casos, con un total de 1,091. Entre los actos administrativos investigados figuran: facturaciones excesivas, instalación de servicio, apelaciones, citaciones a Vistas Administrativas, servicio deficiente, reparar salideros, destapar alcantarillados sanitarios, desconexión y restauración de servicio, contestar comunicaciones del proyecto Mega Censo, reparar tuberías, entre otros.

Se trabajaron 457 casos contra de la Autoridad de Energía Eléctrica, los cuales de desglosan en: efectuar desganche, cambio de focos, pago de liquidación, remover líneas, instalar servicio, facturación excesiva y estimada.

El Departamento de Educación recibió 387 casos por concepto de: pagos de sueldo, liquidaciones, incentivos de Ley 7, tramitar documentos a Retiro, tramitar certificados de maestro, bono de navidad y pagos a suplidores.

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	TOTAL
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	540	551	1,091
Autoridad de Energía Eléctrica	183	274	457
Departamento de Educación	353	34	387
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	102	35	137
Departamento de Hacienda	70	36	106

La Corporación del Fondo del Seguro del Estado recibió 137 casos, los cuales comprenden actos administrativos relacionados con: incumplimiento de órdenes emitidas por la Comisión Industrial, pagos por incapacidad y emitir decisiones con el por ciento de incapacidad otorgado. La Ley 45 de 18 de abril de 1935, según enmendada, protege a los empleados y obreros contra riesgos a su salud en el lugar de labores mediante tratamiento rápido al lesionado y mecanismos de rehabilitación vocacional.

En la medida en que existan los actos administrativos anteriormente señalados, no se estaría cumpliendo con el propósito de la Ley. El Departamento de Hacienda recibió 106 casos relacionados con la dilación en: tramitar los pagos por concepto de reintegros e incentivo federal. Se recibieron a su vez, reclamaciones por la dilación en tramitar las solicitudes de exoneraciones contributivas.

Se intervino en 379 casos, donde no teníamos jurisdicción por referirse a asuntos relacionados con el Gobierno Federal, compañías privadas y otras. De ellos, se refirieron 88 casos a entidades privadas. Ciudadanos residentes de varios municipios del área sur solicitaron nuestra intervención en 66 casos (recogido de escombros, poda de árboles, reparación de aceras). Se refirieron 36 casos al Centro de Recaudaciones de Ingresos Municipales, relacionados con tramitar solicitudes de exoneración contributiva y cobro indebido de contribuciones a la propiedad.

Mediante la Orden Administrativa Número 04-001 de 4 de agosto de 2004, se trabajaron 10 reclamaciones por Iniciativa Propia interviniendo con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, la Autoridad de Energía Eléctrica y el Departamento de Transportación y Obras Públicas. Como resultado de las gestiones, se cambiaron 5 focos, se destapó 1 alcantarillado sanitario, se repararon 2 tuberías de agua potable, se repavimentó 1 vía pública y se demarcó 1 carretera.

Las gestiones realizadas fueron dirigidas a la protección de los derechos económicos, sociales y culturales de los ciudadanos desde la perspectiva de derechos humanos. Aún cuando las prestaciones por parte del Estado, especialmente en áreas sociales y económicas, dependen de factores económicos y fiscales, se dirigieron todos los esfuerzos para garantizar dichos derechos.

Como parte de la responsabilidad en orientar a los ciudadanos del Área Sur, se participó en diversas Ferias y Actividades en Municipios. Se comenzó el año fiscal en la actividad del Municipio de Salinas en la conferencia y taller “Turismo e Infraestructura.” Para el mes de septiembre se ofreció una charla a personas de edad avanzada en el Municipio de Juana Díaz; en octubre de 2009, se participó en la actividad “Acercando los Servicios al Pueblo” en conjunto al Municipio de Coamo. Además, en abril de 2010, se participó de la Clínica de Salud y Servicios en el Municipio de Coamo.

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
OFICINA REGIONAL DE PONCE**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
1,683	1,264	379	3,326

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
1,683	1,844	3,527

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
3,527	1,739	1,788

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
1,683	1,404	279

Impacto Económico
\$1,752,424.09

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
646	297	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	0	0
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Participación					
	Comunicación	0	0	30	30
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	30	30
Económicos					
	Propiedad	116	66	85	267
	Empresa	42	8	3	53
	Total	158	74	88	320
Laborales					
	Trabajo	435	150	21	606
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	435	150	21	606

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	5	8	0	13
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	4	13	15	32
	Vivienda	729	830	70	1,629
	Medio Ambiente	11	6	6	23
	Familia	60	25	5	90
	Consumo	2	10	98	110
	Total	811	892	194	1,897
Colectivos					
	Menores	0	0	0	0
	Tercera Edad	1	1	0	2
	Discapacitados	1	2	0	3
	Reclusos	2	1	0	3
	Total	4	4	0	8
Administrados					
	Transparencia	153	92	35	280
	Procedimiento	2	8	3	13
	Eficacia	119	44	8	171
	Total	274	144	46	464
Mujer					
	Mujer	1	0	0	1
	Total	1	0	0	1
Total Casos Recibidos		1,683	1,264	379	3,326

CASOS RELEVANTES

Agencia: Departamento de Transportación y Obras Públicas
Número de caso: PON-10-02849
Asunto: Mantenimiento de Carreteras
Derecho: Vivienda

Funcionarios de la Procuraduría del Ciudadano presentaron una reclamación contra el Departamento de Transportación y Obras Públicas, por dilación en demarcar la Carretera 14, que conduce de Ponce a Juana Díaz, la cual carecía de líneas que delimitaran los carriles. Funcionarios del Departamento de Transportación y Obras Públicas enviaron un informe en donde se notifica la realización del servicio de demarcación de la vía pública.

Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica
Número de caso: PON-10-00918
Asunto: Reclamación por Daños
Derecho: Social

Un ciudadano visitó la Procuraduría, informando que el 27 de agosto de 2009, mientras transitaba por la Carretera 135, que conduce de Adjuntas a Lares, un tensor y un cable de la Autoridad de Energía Eléctrica se cayeron, ocasionándole daños a su vehículo. El ciudadano radicó reclamación por daños a la Autoridad durante ese mes y la misma no había sido tramitada. El 10 de octubre de 2009, funcionarios de la Procuraduría radicaron una reclamación contra la Autoridad. Como resultado, se rindió informe en el cual se indicaba que se honraría el pago por daños, una vez el ciudadano sometiera el estimado correspondiente.

Agencia: Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura
Número de caso: PON-10-01229
Asunto: Tramitar Beneficios por Incapacidad
Derecho: De los Administrados

El 12 de noviembre de 2009, un ciudadano visitó la Procuraduría, informando que, para el mes de marzo de 2009, se acogió a los beneficios del retiro por incapacidad. La persona laboró para la Administración de Corrección como Oficial de Custodia. Este sometió al Sistema de Retiro, una solicitud de beneficios por incapacidad, sin embargo, a pesar de las innumerables gestiones realizadas, la Administración no había tramitado su solicitud. Como resultado de las gestiones realizadas se le otorgó la pensión.

Agencia: Comisión Apelativa del Sistema de Administración de Recursos Humanos del Servicio Público
Número de caso: PON-10-01869
Asunto: Apelación
Derecho: De los Administrados

Un ciudadano informó que en el año 2002 había radicado una solicitud de apelación ante la entonces Comisión Apelativa del Sistema de Administración de Recursos Humanos del Servicio Público. Indicó que, con fecha del 12 de agosto de 2009, se había emitido una orden en la cual se le requirió a la Administración de Corrección que en el término de 20 días calendario mostrara causa por las cuales no debería ser sancionada por el incumplimiento de la orden emitida el 19 de junio de 2009. Manifestó que tenía conocimiento de que la parte apelada había incumplido y la Comisión no había tomado la acción correspondiente para resolver el caso. Funcionarios de la Procuraduría intervinieron en el caso y la agencia cumplió con el requerimiento, sometiendo el informe sobre la Orden emitida a las partes para que se reunieran y rindieran un informe con antelación a la vista que se llevaría a cabo para ventilar el caso.

Agencia: Programa de Salud Ambiental
Número de caso: PON-10-02042
Asunto: Desborde de Aguas Usadas
Derecho: Social

En un local del Centro Comercial Santa María en Ponce había desbordamiento de aguas usadas, las cuales discurrían por el estacionamiento. Esta situación representaba peligro para las personas que frecuentaban el lugar. Se procedió a referir el caso a al Programa de Salud Ambiental del Departamento de Salud. De inmediato intervinieron y se recibió informe en el cual se indicó que efectuaron la investigación correspondiente en el lugar, se hicieron los señalamientos correspondientes y se logró la solución del problema que afectaba el ambiente.

Agencia: Departamento de Hacienda
Número de caso: PON-09-04933
Asunto: Reintegro de Contribución sobre Ingresos
Derecho: Económicos

Una ciudadana visitó la Procuraduría en junio de 2009, informando que es propietaria de una compañía de seguridad. Desde el 15 de abril de 2008, sometió la planilla de contribución sobre ingresos de corporaciones, correspondiente al año contributivo 2007, de la cual tenían un reintegro a favor de la corporación, ascendente a la cantidad de \$25,000.00. A pesar de las gestiones realizadas, el Departamento de Hacienda, no le había efectuado el reintegro. Se radicó reclamación y para el mes de agosto de 2009, el Departamento sometió evidencia del pago tramitado a nombre de la reclamante, resolviendo de esta forma el asunto.

Región San Juan



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

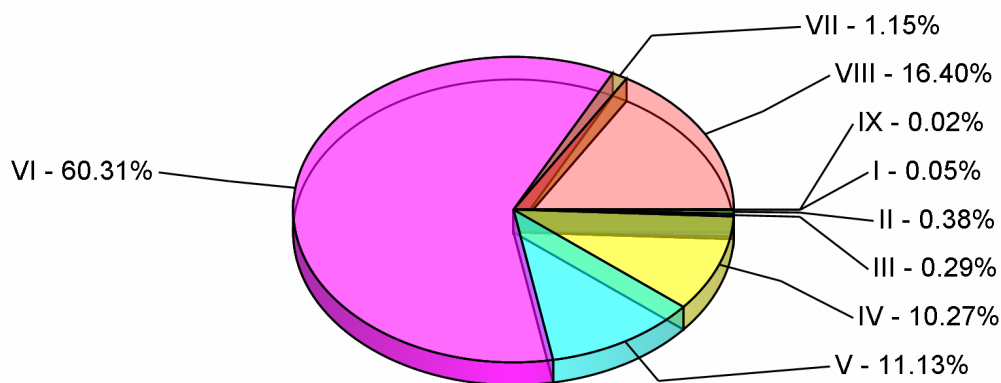


Personal de la Oficina Regional del Ombudsman San Juan

Presentes en la foto de izquierda a derecha Enid Rivera Asistente Administrativo, Norma Figueroa Investigadora, Luciola Figueroa Investigadora, al fondo Jonathan Morales Asistente Servicios de Mantenimiento, Mayda Álvarez Investigadora, María Desiderio Asistente de Servicios de Oficina, Wilfredo Rivera Gerente Regional, Ada Ríos Asistente de Oficina, Ivonne Ferrer Investigadora, Pablo Cintrón Asistente de Oficina.

En la Oficina Regional de San Juan se brinda servicios a siete municipios del área norte: Trujillo Alto, Carolina, Loíza, Canóvanas, Río Grande, Luquillo y San Juan. Durante el periodo del 1ro de julio de 2009 hasta el 30 de junio de 2010, la Oficina de San Juan atendió 1,694 reclamaciones, 1,923 orientaciones y 560 coordinaciones, para un total de 4,177 casos que, unidas a 1,099 reclamaciones activas de años fiscales anteriores, representan 5,276 actos administrativos.

En materia de derechos humanos los casos fueron clasificados según los derechos violentados, siendo los principales los derechos sociales (VI) con un 60.31%, los derechos de los administrados (VII) con un 16.40%, los derechos laborales (V) con un 11.13%, los derechos económicos (IV) con un 10.27%, los derechos de colectivos (VII) con un 1.15%, los derechos individuales (II) con un 0.38%, los derechos de participación (III) con un 0.29%, los derechos básicos (I) con un 0.05% y los derechos de mujeres (IX) con un



Por Ciento de Casos Recibidos por Categoría de Derecho

En cuarto lugar lo ocupó la Corporación del Fondo del Seguro del Estado con 77 reclamaciones y 32 orientaciones. Estas reclamaciones en su mayoría fueron en dilación a emitir decisión institucional.

El quinto lugar lo ocupó el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos con 72 reclamaciones y 69 orientaciones, la mayoría de éstas por falta o tardanza de pago por desempleo.

Durante dicho año, la Oficina Regional de San Juan participó en una serie de actividades en donde se dio a conocer los servicios que ofrece la Oficina. En dichas actividades se atendieron situaciones de los ciudadanos participantes. Para el mes de agosto de 2009, se apoyó a la Asociación de la Comunidad de Tras Talleres. Además se participó en el Quinto Congreso del Departamento de Asuntos al Consumidor celebrado en el Capitolio de Puerto Rico y en la plazoleta Estación Tren Urbano con el Municipio de San Juan en la actividad "Comunidades al Día". Para el mes de septiembre, funcionarios de la Procuraduría participaron del Festival de Recuperación organizado por el Departamento de la Familia y el Municipio de San Juan. En el mes octubre se celebró la semana del Pensionado de Gobierno y se participó en dos (2) actividades. En diciembre se impactó la comunidad del Residencial Manuel A. Pérez, de San Juan, donde se compartió con el Pastor asociado Antonio Girillo de la Casa de Júbilo y con la comunidad.

Para el mes de abril se celebró la campaña de prevención al Maltrato de Menores, donde se participó de dos (2) actividades en unión al Departamento de la Familia y otras agencias. En el mes de mayo se colaboró en dos (2) actividades de la Red de Apoyo Social en los Residenciales Torres de Sabana y Santiago Iglesias. Se culminó el año fiscal en junio, con la asistencia al Día Nacional de los Derechos de los Niños en conjunto con la fundación Rebecca Rivera Tull.

En este pasado año fiscal, la agencia con mayor número de reclamaciones recibidas lo fue la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con un total de 759 Reclamaciones y 813 Orientaciones. Del total de reclamaciones recibidas, el 57% de estas fueron por omisión o insuficiencia en completar procedimientos establecidos bajo la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada en facturación estimada y excesiva.

El segundo lugar le correspondió a la Autoridad de Energía Eléctrica, con un total de 150 Reclamaciones y 319 Orientaciones, de las cuales el por ciento más alto fue por Ley Núm. 33, de 27 de junio de 1985, según enmendada relacionadas facturación excesiva, y el restante por falta de mantenimiento a la infraestructura, desganches, luminarias, entre otras.

El tercer lugar lo ocupó la Administración de Familias y Niños con 129 reclamaciones y 23 orientaciones, siendo en su mayoría por incumplimiento en los derechos económicos y dilación de pago correspondiente a servicio de cuidado de niños.

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	TOTAL
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	759	813	1,572
Autoridad de Energía Eléctrica	150	319	469
Administración de Familias & Niños	129	23	152
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	77	52	129
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	72	69	141

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
1,694	1,923	559	4,176

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
1,694	1,081	2,775

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
2,775	1,677	1,098

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
1,694	1,185	509

Impacto Económico
2,293,249.44

Reuniones Informativas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
400	34	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	1	0	1
	Igualdad	0	1	0	1
	Total	0	2	0	2
Individuales					
	Vida	2	2	4	8
	Integridad	0	1	5	6
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	2	2
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	2	3	11	16
Participación					
	Comunicación	0	2	10	12
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	2	10	12
Económicos					
	Propiedad	155	97	128	380
	Empresa	18	23	8	49
	Total	173	120	136	429
Laborales					
	Trabajo	291	146	28	465
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	291	146	28	465
Sociales					
	Educación	17	29	8	54
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	8	32	31	71
	Vivienda	876	1,176	109	2,161
	Medio Ambiente	19	23	38	80
	Familia	45	45	1	91
	Consumo	16	14	32	62
	Total	981	1,319	219	2,519

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Colectivos					
	Menores	0	2	4	6
	Tercera Edad	3	15	6	24
	Discapacitados	1	11	4	16
	Reclusos	0	1	1	2
	Total	4	29	15	48
Administrados					
	Transparencia	120	187	99	406
	Procedimiento	7	32	14	53
	Eficacia	115	83	28	226
	Total	242	302	141	685
Mujer					
	Mujer	1	0	0	1
	Total	1	0	0	1
Total Casos Recibidos		1,694	1,923	560	4,177

CASOS RELEVANTES

Agencia:	Departamento de Educación, Autoridad de Edificios Públicos Oficina para el Mejoramiento de Escuelas Públicas Departamento de Salud
Número de caso:	SJU-10-01279, SJU-10-02075, SJU-10-02844
Asunto:	Salones de clases en condiciones no aptas para la enseñanza
Derecho:	Social

Un ciudadano informó sobre la situación en la Escuela Isidro Sánchez en Luquillo, relacionada a una serie de deficiencias en el plantel. Las querellas consistían desde la falta de dirección de la Escuela hasta situaciones de salubridad, ya que los salones se encontraban cubiertos de hongos, ratas, comején, y faltaba personal de mantenimiento. Funcionarios del Departamento de Salud visitaron el área y realizaron un informe el 19 de agosto del 2008, donde encontraron varias deficiencias. Copia de dicho informe fue referido a las áreas correspondientes: Departamento de Educación, Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas y a la Autoridad de Edificios Públicos. Ciertos problemas fueron resueltos, pero no en su totalidad. Para abril de 2010, el ciudadano se comunicó con funcionarios de la Procuraduría, indicando que las condiciones de la Escuela habían empeorado. Para resolver esta situación, funcionarios de la Procuraduría realizaron una Inspección Ocular el 15 de abril de 2010. De la misma se encontró las siguientes situaciones:

- La escuela se encontraba sin Director
- Hongos en los salones
- Filtraciones en los techos
- Escombros en las áreas verdes
- Basura en la parte posterior de la escuela
- Falta de mantenimiento en salones y baños
- Cancha y salones adyacentes inundados
- Un cristal roto en el salón de hojalatería
- Falta de calentador en el área del comedor
- Falta de extintores
- Falta de materiales y equipos (deterioro en pupitres, armarios, etc.)
- Falta de pasa mano en la rampa de personas con Impedimentos
- Zafacones sin tapas
- Filtración en el techo de la oficina del Director
- Personas no autorizadas en el plantel escolar
- Paredes de la estructura sin pintar

Luego de la inspección del plantel escolar y de verificar las deficiencias, se radicaron dos reclamaciones contra el Departamento de Educación, una por la falta del nombramiento del Director Escolar y otra contra la Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas. Además, se le radicó una reclamación a la Autoridad de Edificios Públicos. Luego de la intervención de funcionarios de la Procuraduría, el Supervisor de Conservación de la Autoridad de Edificios Públicos informó que comenzaron a trabajar parcialmente con las filtraciones en los techos. Durante el verano pintaron todo el plantel escolar. En la cancha se realizó un desagüe para que no se inunde el área. El calentador fue requisado. Los cuatros extintores a cargo de Autoridad de Edificios Públicos fueron instalados y se le dio el seguimiento correspondiente a la situación.

En el mes de agosto, fue nombrado un Director en propiedad para el plantel. El Departamento de Educación, Oficina para el Mejoramiento de Escuelas contrató una Compañía para el mantenimiento de la escuela, que comenzó a trabajar el miércoles, 7 de abril del 2010. Los maestros informaron que recogieron toda la basura y realizaron la limpieza en todo el plantel. Se coordinó con el Municipio de Luquillo para el recogido de escombros.

Agencia: Departamento de Vivienda
Número de caso: SJU-10-03005
Asunto: Deambulante impedido con necesidades especiales.
Derecho: Social

Un deambulante con impedimentos y con necesidades especiales visitó la Oficina del Procurador del Ciudadano para solicitar una vivienda adecuada, ya que se encontraba pernoctando en una cancha. Los albergues en el área no podían admitirlo ya que dentro de los requisitos se estipulaba que la persona tenía que valerse por sí misma, y su impedimento no se lo permitía. Ante dicha situación, funcionarios de la Procuraduría intervinieron con el Departamento de la Vivienda, y mediante el Programa *Shelter Plus Care*, le asignaron un apartamento con dos (2) habitaciones.

Agencia: Administración de Desarrollo Socio-Económico de la Familia
Número de caso: SJU-10-03306
Asunto: Situación con Asistencia Nutricional para un niño recién nacido
Derecho: Social

Una ciudadana visitó la Oficina del Procurador del Ciudadano, debido que su hijo recién nacido no pudo ser incluido en el plan de Asistencia Nutricional por sus primeros 5 meses de vida; su expediente fue extraviado en la Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia. Luego de la intervención de funcionarios de la Procuraduría, se localizó el expediente y se le aprobó dicha ayuda, retroactiva al mes de su nacimiento.

Agencia: Departamento de la Familia
Número de caso: SJU-10-03333
Asunto: Condiciones Infrachumanas de Ciudadano de Edad Avanzada
Derecho: Social

Una ciudadana se comunicó a la Oficina del Procurador del Ciudadano, solicitando ayuda en relación con las condiciones infrachumanas en que vivía su vecino, de edad avanzada, en la Urbanización *Wonderville*, de Trujillo Alto. El ciudadano era paciente de salud mental y confrontaba problemas de adicción; vivía solo en completo abandono; éste utilizaba el patio para realizar sus necesidades biológicas y cocinaba en una fogata. La residencia se encontraba contaminada con ratones, cucarachas, criadero de mosquitos, árboles caídos, y pailas de pinturas llenas de agua. El servicio de agua potable y electricidad se encontraban desconectados. Los vecinos del área descargaban los pozos sépticos en su patio y utilizaba una pared en paneles de madera y bloque como verja.

Funcionarios de la Procuraduría trabajaron con varias agencias, siendo el Departamento de la Familia la principal. Luego de evaluar la condición mental y las circunstancias que rodeaban al ciudadano, fue admitido en un hospital psiquiátrico.

Departamento de Investigaciones y Reclamaciones



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

La ley 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada, en su Artículo -10- Indica: "El Ombudsman tendrá jurisdicción para investigar los actos administrativos de las agencias y podrá ejercer las facultades y atribuciones que esta Ley le concede". En el Departamento de Investigaciones y Reclamaciones se inician las Investigaciones Especiales, las cuales surgen de un conjunto de Reclamaciones o por Iniciativa Propia de la Procuradora del Ciudadano, siempre y cuando que a su juicio existan razones para la misma.

En este proceso administrativo, las agencias estarán sujetas al método de investigación que se estime necesario. Dicho método estará diseñado por el funcionario a cargo y deberá ser aprobado previamente por la Procuradora. Este deberá incluir el acto administrativo violentado, las leyes y reglamentos aplicables a la agencia investigada, las vistas e inspecciones oculares, análisis de los procedimientos formales e informales de la agencia y la causa u origen del acto administrativo investigado. Además, el funcionario a cargo deberá someter un informe que contenga las recomendaciones a la agencia intervenida para la solución de la situación.

En el año fiscal 2009-2010, la Procuradora del Ciudadano intervino en aquellas investigaciones que, como resultado del aumento significativo de reclamaciones en las Oficinas Regionales, ameritó su intervención directa.

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
5	5	3	13

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
5	9	14

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
14	7	7

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
5	1	4

Reuniones Ejecutivas	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
4	0	1

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	0	0
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Participación					
	Comunicación	0	0	0	0
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Económicos					
	Propiedad	0	0	1	1
	Empresa	0	0	0	0
	Total	0	0	1	1
Laborales					
	Trabajo	0	0	0	0
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Sociales					
	Educación	0	0	0	0
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	0	2	1	3
	Vivienda	0	0	0	0
	Medio Ambiente	0	0	0	0
	Familia	1	1	0	2
	Consumo	0	0	0	0
	Total	1	3	1	5

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Colectivos					
	Menores	1	0	0	1
	Tercera Edad	2	1	0	3
	Discapacitados	0	1	0	1
	Reclusos	1	0	0	1
	Total	4	2	0	6
Administrados					
	Transparencia	0	0	0	0
	Procedimiento	0	0	0	0
	Eficacia	0	0	1	1
	Total	0	0	1	1
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		5	5	3	13

INVESTIGACIONES RELEVANTES

Agencia: Administración de Corrección
Número de caso: DIR-10-00002
Asunto: Incumplimiento de Reglamentación de cuentas de confinados y otros programas especiales.
Derecho: Colectivos

Un ciudadano informó a la Procuraduría sobre posibles irregularidades relacionadas al estado de cuenta de los confinados, en las Tiendas de Comisaría sobre los precios de los artículos, la disposición del dinero, Condiciones de los Comedores, sobre higiene, pago de nóminas de los confinados, depósitos del dinero del Confinado en instituciones bancarias relacionado con el pago de interés, cobro de servicios y estados de cuentas y el por ciento de dinero que le retienen a los confinados de las ventas de artículos artesanales.

La Procuradora del Ciudadano citó a una Reunión Ejecutiva al Secretario de Corrección, donde se le informó sobre la intención de efectuar una Investigación Especial sobre la denuncia de las posibles irregularidades con las cuentas de los confinados y compras en las comisarías, entre otros asuntos. La investigación se mantiene activa en análisis de los documentos.

Agencia: Departamento de la Familia
Número de caso: DIR-10-00013
Asunto: Alegada Vulneración derechos del niño en procesos de adopción
Derecho: Colectivos

Varios ciudadanos visitaron la Procuraduría del Ciudadano para informar sobre posibles irregularidades en los procesos de adopción de niños y remoción de menores en el Departamento de la Familia. La Procuradora del Ciudadano le informó a la Secretaria de la Familia sobre la intención de efectuar una Investigación Especial sobre dichos procesos. La investigación se mantiene activa a cargo del Procurador Auxiliar y el apoyo del Departamento de Investigaciones y Reclamaciones, quienes preparan el Informe Preliminar de la Investigación.

Departamento de Procuradurías



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

Procuraduría de Pequeños Negocios



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

La Ley Núm. 454 de 28 de diciembre de 2000, conocida como Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, según enmendada, tiene su origen en la ley federal conocida como “Small Business Regulatory Enforcement Fairness Act”. La ley federal se promulgó hace más de veinticinco (25) años con el propósito de simplificar y flexibilizar los procesos administrativos y de reglamentación a los cuales se enfrentan los pequeños negocios para poder mantener su operación. La Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, dispone que al poder minimizar y estabilizar las reglas mediante las cuales el gobierno interviene en las gestiones comerciales, se promueve un mayor desarrollo económico de las empresas.

Se debe procurar tal consistencia que permita a un ciudadano de negocios invertir en su empresa con la confianza de que los reglamentos y leyes que le aplican, lo harán en el futuro, sin impedimentos ni gravámenes a su operación, dentro de una atmósfera de libre mercado.

Dicha ley le exige a las agencias del gobierno a reconocer la realidad económica de los negocios regulados al momento de promulgar sus nuevos reglamentos. Las agencias gubernamentales tienen que ser creativas, conocer la estructura económica de la industria que regula, y finalmente reglamentar en forma tal que no se le impongan cargas indebidas al sector que más aporta al crecimiento de la economía.

También se debe determinar cuáles áreas deben mantenerse reglamentadas y en cuáles es necesario llevar a cabo un proceso de revisión y derogación de la reglamentación existente. Para que se adopten los reglamentos que impongan la menor carga posible a los pequeños comerciantes. En el proceso de reglamentación se les permite a los empresarios participar en el mismo y exponer sus comentarios sobre las prácticas y acciones para asegurar el fiel cumplimiento de la agencia.

De otra parte, en la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio se establece como política pública la modificación y cancelación de las multas impuestas a los pequeños negocios. Así también, las agencias tienen discreción para poder reducir los informes requeridos a los pequeños negocios, ya sea en contenido o frecuencia.

Mediante la adopción de esta ley, la Legislatura creó la Procuraduría de Pequeños Negocios, la cual está adscrita a la Oficina del Procurador del Ciudadano, e investida de todos los poderes conferidos a esta última para investigar las reclamaciones relacionadas a pequeños negocios, entiéndase, aquellos que cuentan con quince (15) empleados o menos. Por tanto, la Procuraduría de Pequeños Negocios atiende cualquier reclamo relacionado a los actos administrativos llevados a cabo por las agencias del Gobierno que pudiesen afectar a los pequeños comerciantes.

La Procuraduría de Pequeños Negocios tiene la responsabilidad de requerirle a las agencias gubernamentales que revisen sus reglamentos para asegurar que estos negocios no se encuentren sobrecargados por los mismos o innecesariamente reglamentados. Al promulgar un reglamento que impacte a pequeños negocios, la agencia gubernamental proponente viene obligada a presentar un Análisis de Flexibilidad Administrativa a dicha Procuraduría. Este Análisis debe incluir, entre otros, un estudio económico del impacto de la reglamentación propuesta en los pequeños negocios. El documento es evaluado por la Procuraduría de Pequeños Negocios, quien, de ser necesario, recomendará su análisis por un Panel de Revisión o emitirá una certificación avalando el mismo, si cumple con los requisitos de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio (LFAR).

Por otra parte, en las Oficinas Regionales del Procurador del Ciudadano se atendieron cuatrocientas diecisiete (417) reclamaciones de pequeños negocios. Muchas de las reclamaciones recibidas se relacionaron a la imposición de multas, dilación en la otorgación y renovación de licencias y permisos, dilación de pagos, y la aplicación arbitraria o errónea de disposiciones reglamentarias.

Durante el año fiscal 2009-2010, la Procuraduría de Pequeños Negocios ilustró a las agencias gubernamentales sobre los requisitos y trámites de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio para así evitar la posible impugnación de reglamentos. También se compartió información con grupos y asociaciones representativas de los pequeños negocios.

Como parte de los planes de acción, se encuentran las orientaciones directas a los pequeños negocios, a través de visitas a sus localidades. De esta forma, se aseguraran de que cada comerciante sea orientado sobre los derechos que le cobijan y de los beneficios de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio. Así mismo, se ofrecerán talleres para orientar a funcionarios de las agencias en torno a los requisitos y los procedimientos que la LFAR les impone al momento de promulgar sus reglamentos.

El Procurador de Pequeños Negocios representa y defiende a los pequeños comerciantes durante el proceso de adjudicación o proceso adverso al que se enfrente en contra de las agencias gubernamentales. También este funcionario procurará minimizar los gravámenes, penalidades, cargas y la reglamentación excesiva que enfrentan estos negocios. Además, participa como Amigo de la Corte en casos de revisión de reglamentos, presentando su punto de vista, la adecuación de los procesos y sus recomendaciones sobre la aplicabilidad del reglamento.

Para el año fiscal 2009-2010, en la Procuraduría de Pequeños Negocios se recibieron treinta y nueve (39) reglamentos para su revisión. También se analizaron y avalaron dos (2) reglamentos correspondientes al año anterior. Cabe señalar que durante dicho año fiscal, se dictaminó en el Tribunal Supremo y el Tribunal de Primera Instancia dejar sin efecto la aplicación de dos (2) reglamentos por incumplimiento a las disposiciones de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio. En ambos casos, Funcionarios de la Procuraduría de Pequeños Negocios participaron ilustrando al Honorable Tribunal

Se trabajaron cuarenta y dos (42) reclamaciones nuevas que, incluyendo las reclamaciones activas de años anteriores, suman ciento treinta y cuatro (134) reclamaciones resueltas. De las cuales se obtuvo un impacto económico estimado de \$5,361,839.69.

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
PROCURADURÍA DE PEQUEÑOS NEGOCIOS**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
23	17	2	42

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
312	134	178

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
312	134	178

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
23	17	6

Impacto Económico
\$5,361,839.69

Reuniones Informativa	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
1	0	0

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	0	0
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Participación					
	Comunicación	0	0	0	0
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Económicos					
	Propiedad	1	0	0	1
	Empresa	20	13	2	35
	Total	21	13	2	36
Laborales					
	Trabajo	0	0	0	0
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Sociales					
	Educación	0	0	0	0
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	0	0	0	0
	Vivienda	0	0	0	0
	Medio Ambiente	0	0	0	0
	Familia	1	0	0	1
	Consumo	1	0	0	1
	Total	2	0	0	2

Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Colectivos				
Menores	0	0	0	0
Tercera Edad	0	0	0	0
Discapacitados	0	0	0	0
Reclusos	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Administrados				
Transparencia	0	4	0	4
Procedimiento	0	0	0	0
Eficacia	0	0	0	0
Total	0	4	0	4
Mujer				
Mujer	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos	23	17	2	42

Agencia: Administración de Servicios Generales
Número de caso: PPN-10-00013
Asunto: Certificado de Elegibilidad como Licitador
Derecho: Económico

Una empresa de servicios trajo a la atención de la Procuraduría de Pequeños Negocios la problemática que ha tenido para mantener su Certificado de Elegibilidad como Licitador. Los negocios, una vez se certifican como licitadores para poder prestar sus servicios al gobierno, tienen que someter constantemente, a la Administración de Servicios Generales, los documentos que caducan durante el año. Entre dichos documentos se encuentran: Certificación de Planillas de Hacienda, Certificado de ASUME, pólizas, fianzas, entre otros. Funcionarios de la Procuraduría analizaron el caso y se pudo comprobar que la empresa reclamante tuvo que acudir seis (6) veces durante el año a entregar dichos documentos. Se constató que el Certificado de Elegibilidad no se le entregaba inmediatamente al licitador, ni se le remitía por correo o fax, por lo cual, éste tenía que acudir seis (6) veces más para obtener el mismo. Sin dicho certificado, los licitadores no pueden participar subasta alguna.

Se celebró una Reunión Informativa con funcionarios de la Administración de Servicios Generales, se recomendó por parte de la Procuraduría el otorgar una prórroga. La Administración Servicios Generales acogió las recomendaciones y presentó tres (3) Órdenes Administrativas, las cuales facilitan el proceso de certificación y renovación de los licitadores. También se trabajarían enmiendas al Reglamento 7416 a esos fines. Para principios del año 2010, los licitadores sólo acudirían una vez al año a presentar todos los documentos, y se otorgaría una prórroga para aquellos documentos que caduquen antes del año.

De esta forma se logró que los pequeños negocios *bona fide* mantuvieran su certificado de elegibilidad vigente durante todo el año sin la necesidad del trámite dilatorio y oneroso causado por las múltiples visitas a la Administración de Servicios Generales.

Agencia: Departamento de Asuntos al Consumidor
Número de caso: PPN-10-00033
Asunto: Multa
Derecho: Económico

El dueño de una ebanistería había sido multado por Departamento de Asuntos al Consumidor por no haber presentado a sus inspectores su Registro como Comerciante. La multa impuesta fue por la suma de cinco mil dólares (\$5,000.00).

El Dueño del Negocio indicó que durante la visita no pudo encontrar sus documentos y que los inspectores procedieron a marcharse rápidamente. La realidad es que la ebanistería, sí tenía su Registro al día. Funcionarios de la Procuraduría procedieron a comunicarse con funcionarios del Departamento de Asuntos al Consumidor y solicitarle la reconsideración del caso referido.

El Departamento de Asuntos al Consumidor confirió una Vista Administrativa al pequeño negocio para poder rebajar o cancelar la multa según la Política Pública que establece la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio.

Antes de celebrarse la vista, se logró que el Departamento de Asuntos al Consumidor rebajara la multa de cinco mil dólares (\$5,000.00) a cien dólares (\$100.00). Esta oferta fue informada al pequeño negocio, sin embargo se le indicó que se podría acompañar a la vista para lograr la cancelación total de la multa. El dueño del negocio determinó pagar la multa de cien dólares (\$100.00) y terminar el caso.

Agencia: Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
Número de caso: PPN-10-00034
Asunto: Multa Registro de Contratistas
Derecho: Económico

Un centro de cuidado de niños fue auditado por el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. En el informe de auditoría se le requirió al centro el pago de la suma de seis mil ciento setenta y ocho dólares (\$6,178.00) por concepto de salarios no pagados a unos empleados.

El pequeño negocio alegaba que el aumento del salario mínimo federal no aplicaba a los empleados según disponía la auditoría. Además, alegaba que existían errores matemáticos que le perjudicaban. La dueña del negocio y su contable se reunieron en varias ocasiones con funcionarios del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos y nunca obtuvieron respuesta a sus alegatos. Tampoco se les había brindado una Vista Administrativa a esos efectos, como lo estaban solicitando.

Se procedió a celebrar una Reunión Informativa con funcionarios del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos para presentar el reclamo del pequeño negocio. En dicha reunión se concertó celebrar una reunión con los representantes del negocio y su contable, además, se le notificó una fecha para celebrar una Vista Administrativa. Antes de llevarse a cabo la Vista Administrativa, se celebró una reunión entre las partes y se estableció que existían ciertos errores en el informe de auditoría realizado por el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos. Por lo cual, se procedió a dejar sin efecto la multa, y se tomó como cierta y válida toda la información sometida por el contable del pequeño negocio.

Agencia: Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
Asunto: Multa Registro de Contratistas
Derecho: Económico
Reglamento: NEG-10-00019

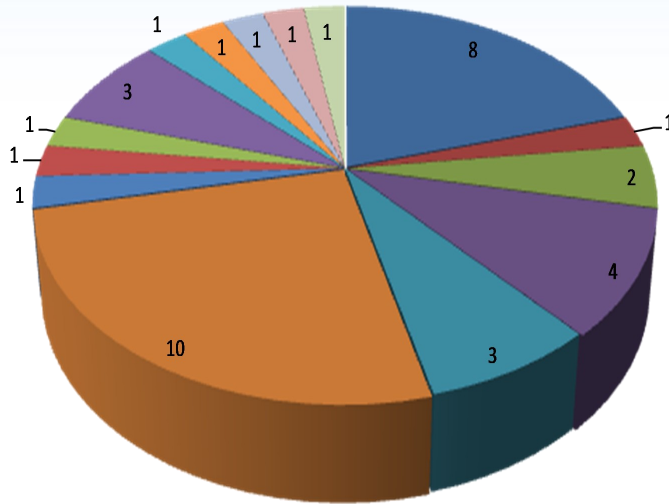
El Departamento de Hacienda sometió a la Procuraduría de Pequeños Negocios las enmiendas propuestas para el Reglamento para la Venta de Marbetes para Licencias de Vehículos de Motor a través de Estaciones Oficiales de Inspección. Las enmiendas propuestas surgieron a raíz de una decisión judicial, la cual dispuso que las primas recaudadas correspondientes al seguro de responsabilidad de los vehículos de motor se transfirieran directamente a la Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatorio.

El reglamento vigente contemplaba el pago de una fianza de veinte mil dólares (\$20,000.00) por parte de cada Estación Oficial de Inspección, para garantizar cualquier débito no satisfecho. De esta fianza, cuatro mil dólares (\$4,000.00) debían ser pagados en efectivo y los restantes dieciséis mil (\$16,000.00) podrían ser pagados a través de una casa afianzadora.

Bajo las enmiendas propuestas, el Reglamento nuevo requeriría dos (2) fianzas, una para el Departamento de Hacienda de treinta mil dólares (\$30,000.00) y otra para la Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatorio también de treinta mil dólares (\$30,000.00). Ante el aumento en las fianzas, Funcionarios de la Procuraduría procedieron a citar a Representantes del Departamento Hacienda para delinear el plan de trabajo para que el Reglamento cumpliera con todas las disposiciones de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, antes de ser promulgado. En la reunión se procedió a presentar al Departamento de Hacienda todas las objeciones de la Procuraduría.

A pesar del intercambio de ideas, el Departamento de Hacienda informó que ya habían promulgado el Reglamento. Ante esta situación, se le advirtió al Departamento de Hacienda sobre las consecuencias de no haber culminado el proceso de recoger comentarios y de análisis establecido en la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio y de la posibilidad de la impugnación del Reglamento por parte de los pequeños negocios. Adoptando las recomendaciones de la Procuraduría, el Departamento de Hacienda en conjunto con el Departamento de Transportación y Obras Públicas y la Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatorio, sometieron enmiendas para el Reglamento. De esta forma se comenzará el trámite para recoger comentarios, la celebración de un Panel de Revisión además de un Análisis de Flexibilidad Reglamentaria.

REGLAMENTOS RECIBIDOS 2009-2010



- | | |
|--|---|
| ■ Comisionado de Instituciones Financieras | ■ Comisión de Servicio Público |
| ■ Junta de Calidad Ambiental | ■ Dept. de Recursos Naturales y Ambientales |
| ■ Dpto. de la Familia | ■ DACO |
| ■ Dpto. de Hacienda | ■ Corporación de Exportación y Comercio |
| ■ Corporación Proyecto Enlace del Caño Martín Peña | ■ DTOP |
| ■ Corp. del Fondo del Seguro de Estado | ■ Dpto. de Salud |
| ■ Adm. de Asuntos de Energía | ■ Dpto. Corrección y Rehabilitación |
| ■ COSSEC | |

Procuraduría Especializada Asuntos Ambientales



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

La falta de una estrategia ambiental en Puerto Rico, durante los pasados años, ha provocado una situación negativa a la salud y al ambiente. El Gobierno, preocupado por la salud y la calidad ambiental de todos los puertorriqueños, comenzó a promover una política pública de un Puerto Rico Verde y se encuentra en la búsqueda de fuentes de energía renovables que sean costo-eficientes para la protección del mismo. En aras de unificar esfuerzos, esta Procuraduría tiene el deber ministerial de velar que las agencias gubernamentales cumplan con la política pública establecida por el Gobierno para la conservación del medio ambiente. La Procuraduría se caracteriza por su desempeño en lograr acciones afirmativas de parte de las entidades públicas dirigidas a resolver los problemas ambientales y por aunar esfuerzos para prevenir las violaciones a las leyes y reglamentos ambientales.

La Procuraduría Especializada de Asuntos Ambientales interviene directamente en situaciones cuya naturaleza comprenden una mayor complejidad y que, por ende, pueden ocasionar un impacto significativo al medio ambiente. Además, fiscaliza que los permisos otorgados por las distintas agencias se concedan en conformidad con la política pública ambiental establecida por la Ley Núm. 416 de 22 de septiembre de 2004, según enmendada, conocida como "Ley sobre Política Pública Ambiental".

En el presente, el reto para cuidar de los recursos naturales así como la necesidad de fomentar hábitos que posibiliten prácticas sustentables con el ambiente, requiere del compromiso y la participación activa de todos los sectores de la sociedad. Ello conlleva la activación de organismos gubernamentales y no gubernamentales, así como de la población en general. Hay que educar a los ciudadanos, con las aptitudes y actitudes necesarias para que aprecien las interrelaciones entre el ser humano, su cultura y el medio ambiente. Sin embargo, para contribuir con eficacia a mejorar el problema ambiental, la acción educativa debe complementarse con legislación y políticas públicas en pro del medio ambiente. El compromiso de la Procuraduría Especializada en Asuntos Ambientales es sumamente importante para la formación de ciudadanos conscientes de la importancia de vivir en un ambiente apropiado.

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
 PROCURADURÍA ESPECIALIZADA DE ASUNTOS AMBIENTALES**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
97	10	19	126

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
97	226	323

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
323	175	148

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
97	55	42

Impacto Económico
\$7,475,127.00

Reuniones Informativa	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
0	0	0

Tabla de Reclamaciones Recibidas	
Agencias	Reclamaciones Recibidas
Administración de Reglamentos y Permisos	14
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1
Administración para Sustento de Menores	1
Autoridad Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	1
Autoridad de Desperdicios Sólidos	1
Departamento de Educación	3
Departamento de Hacienda	1
Departamento de la Vivienda	1
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	31
Departamento de Corrección y Rehabilitación	1
Junta de Calidad Ambiental	28
Junta de Planificación	8
Programa de Salud Ambiental	5
Registro de la Propiedad	1
Total de Reclamaciones Recibidas	97

Tabla de Orientaciones Recibidas	
Agencias	Orientaciones Recibidas
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	2
Autoridad de Desperdicios Sólidos	1
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	3
Departamento de Salud	1
Departamento de la Vivienda	1
Junta de Calidad Ambiental	2
Total de Orientaciones Recibidas	10

Tabla de Coordinaciones Recibidas	
Agencias	Coordinaciones Recibidas
CRIM	2
Gobierno Federal	5
Municipios	9
Otros	1
Rama Legislativa	1
Telefónica de Puerto Rico	1
Total de Coordinaciones Recibidas	19

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos				
Dignidad	0	1	0	1
Igualdad	0	0	0	0
Total	0	1	0	1
Individuales				
Vida	0	0	2	2
Integridad	0	0	0	0
Honor	0	0	0	0
Intimidad	1	0	1	2
Desplazamiento	0	0	0	0
Pensamiento	0	0	0	0
Total	1	0	3	4
Participación				
Comunicación	0	0	0	0
Reunión	0	0	0	0
Asociación	0	0	0	0
Participación	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Económicos				
Propiedad	1	1	4	6
Empresa	0	0	0	0
Total	1	1	4	6

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Laborales					
	Trabajo	3	0	0	3
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	3	0	0	3
Sociales					
	Educación	0	0	0	0
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	0	0	0	0
	Vivienda	1	0	4	5
	Medio Ambiente	86	6	8	100
	Familia	1	1	0	2
	Consumo	0	0	0	0
	Total	88	7	12	107
Colectivos					
	Menores	0	0	0	0
	Tercera Edad	0	0	0	0
	Discapacitados	0	1	0	1
	Reclusos	1	0	0	0
	Total	1	1	0	2
Administrados					
	Transparencia	2	0	0	2
	Procedimiento	0	0	0	0
	Eficacia	1	0	0	1
	Total	3	0	0	3
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		97	10	19	126

Casos Relevantes

Los siguientes casos representan parte del problema ambiental que vive Puerto Rico y donde la Procuraduría de Asuntos Ambientales ha intervenido en favor de los ciudadanos y del medio ambiente. Los mismos deben ser analizados y evaluados por las agencias responsables de establecer la Política Pública para la conservación del medio ambiente, de modo que se puedan mejorar las acciones dirigidas a solucionar y evitar que situaciones como las aquí planteadas se repitan.

Agencia: Departamento de Recursos Naturales y Ambientales
Número de caso: PEAA-10-00027
Asunto: Invasión de Zona Marítimo Terrestre
Derecho: Social

Un desarrollador del área oeste se proponía construir un amplio complejo de apartamentos de lujo en un solar de cabida sumamente reducida, en una conocida playa de Isabela. Como parte de dicho desarrollo, éste comenzó a extraer arena y a remover la corteza terrestre desde la base de la duna, alterando su estado natural, en violación al Reglamento sobre Áreas Especiales de Riesgo a Inundación e invadiendo la zona marítima terrestre.

Una de las particularidades de la costa isabelina, envidiada por otras zonas costeras, es que cuenta con una extensa costa protegida por dunas de arena, las cuales, aparte de los arrecifes de coral y los manglares, constituyen la única barrera natural para proteger de inundaciones costeras. También como dato relevante, el deslinde de la zona marítimo terrestre se había realizado invadiendo terrenos de dominio público, comenzando desde la orilla del mar y no desde el pie de la duna, según dispone el propio Manual de Procedimientos para el Deslinde del Límite Interior Tierra Adentro de los Bienes de Dominio Público Marítimo Terrestre del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales.

Como resultado de la intervención de la Procuraduría, en conjunto con el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales y otras agencias, se logró detener el movimiento de la corteza terrestre y que se ordenara la realización de un nuevo deslinde, conforme a los parámetros y requisitos establecidos, desistiendo el desarrollador de continuar con el proyecto de apartamentos.

Agencia:	Junta de Calidad Ambiental
Número de caso:	PEAA-09-00347
Asunto:	Contaminación de Suelo
Derecho:	Social

Un residente del barrio Caimito de San Juan reclamó que su vecino inmediato, quien posee y opera una empresa de camiones y equipo pesado, estaba depositando material excedente conteniendo todo tipo de escombros, el cual cubría con material de buena calidad. Con tal acción, contaminó el suelo y elevó el nivel de su terreno desproporcionalmente muy por encima de la propiedad del reclamante. Como consecuencia de sus acciones, se alteró el curso de las escorrentías pluviales, lo cual ocasionaba que la propiedad del reclamante se inundara cuando llovía copiosamente y que el agua transcurriera de forma descontrolada por la carretera principal del ese sector.

Como resultado de la intervención de la Procuraduría, la Junta de Calidad Ambiental le impuso una multa de \$24,000 al querellado por violaciones al Reglamento para el Manejo de Desperdicios Sólidos No-Peligrosos y por incumplimiento al Reglamento para el Trámite de los Permisos Generales.

Agencia: Administración de Reglamentos y Permisos
Número de caso: PEAA-09-00383
Asunto: Múltiples Violaciones Ambientales
Derecho: Social

El dueño de una propiedad en Humacao, construyó un muro de hormigón sin contar con el permiso requerido, apropiándose, a su vez, de un predio de terreno correspondiente a una servidumbre de paso, obstruyendo el acceso a la costa. Además, éste canalizó una quebrada aledaña sin autorización, alteró el flujo de las escorrentías pluviales y no implementó medidas para controlar la erosión y la sedimentación, a pesar de que dicha propiedad ubica cercana a la costa.

Con sus acciones, este ciudadano incurrió en violaciones ambientales que incluían desde el Artículo VI Sección 19 de la Constitución, y violaciones a la Ley sobre Política Pública Ambiental, al Reglamento de Lotificación y Urbanización, al Reglamento de Construcción, al Reglamento de Zonificación de la Zona Costanera y de Acceso a las Playas todos de la Junta de Planificación y al Reglamento para el Control de la Erosión y Prevención de la Sedimentación de la Junta de Calidad Ambiental.

Como resultado de la intervención de la Procuraduría, en conjunto con la Administración de Reglamentos y Permisos, y otras agencias, se logró que el caso fuera llevado ante la consideración del tribunal, ordenando este último los remedios necesarios para remover las estructuras ilegales y mitigar los daños ambientales ocasionados.

Procuraduría Especializada en
Asuntos Energéticos e Hidrológicos



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

La Orden Administrativa Núm. 07-001 señala los deberes del Procurador (a) Especializado (a) en Asuntos Energéticos e Hidrológicos, de acuerdo con los preceptos del Artículo 11 de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, y deroga la Orden Administrativa Núm. 04-004 que establece los deberes del Procurador (a) Especializado (a) en Asuntos Energéticos e Hidrológicos.

La Procuraduría Especializada en Asuntos Energéticos e Hidrológicos, tendrá la responsabilidad de velar por el cumplimiento de la política pública relacionada con la producción y distribución, venta y facturación de agua potable; la disposición de aguas usadas; la producción, compra, distribución, venta y facturación de energía; entre otros asuntos afines. Tendrá como prioridad, a través de sus investigaciones, el logro de acciones afirmativas de entidades públicas dirigidas a resolver los distintos problemas hidrológicos y energéticos. Además, aunará esfuerzos para proteger el servicio ininterrumpido y de la calidad del agua, así como el servicio de energía eléctrica.

Dentro de dicho marco jurisdiccional, se exponen a continuación algunos de los deberes y facultades de la Procuraduría Especializada en Asuntos Energéticos e Hidrológicos.

TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
PROCURADURÍA ESPECIALIZADA DE
ASUNTOS ENERGÉTICOS E HIDROLÓGICOS

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
83	141	2	226

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
83	49	132

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
132	83	49

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
83	40	43

Impacto Económico
\$40,693,181.68

Reuniones Informativa	Vistas Administrativas	Vistas Ejecutivas
0	0	0

CASOS RELEVANTES

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Número de caso: PSB-10-00007
Asunto: Facturación Estimada
Derecho: Social

Una ciudadana visitó la Procuraduría solicitando intervención en relación con sus facturas con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, informando que la Autoridad le estaba estimando el consumo de agua y alcantarillado de su residencia. Además, informó que visitó las oficinas de la Autoridad y radicó una reclamación y no le habían contestado los resultados de la investigación. Funcionarios de la Procuraduría se comunicaron con personal de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados para solicitar un informe que detallara todas las gestiones realizadas en la investigación del caso. Funcionarios de la Autoridad contestaron que, al analizar la cuenta, encontraron que le estaban enviando las facturas estimadas por el consumo de agua y alcantarillado de la residencia. Por lo cual, se realizó un ajuste a la cuenta por la cantidad de \$722.44, ya que la agencia le efectuó múltiples estimados, quedando sin deuda la ciudadana.

Agencia: Autoridad de Energía Eléctrica
Número de caso: PSB-10-00036
Asunto: Cambio de tarifa
Derecho: Social

Un ciudadano envió una comunicación a la Procuraduría notificando que tenía una oficina para los servicios de Abogado en su residencia, asimismo había solicitado al Colegio de Abogados que lo incluyera en el listado de abogados inactivos. Para lo cual se le incluyó para el mes de abril de 2007; en esa misma fecha el ciudadano solicitó el cambio de tarifa de comercial a tarifa residencial. Todavía en el 2009, la Autoridad de Energía Eléctrica le seguía facturando una tarifa comercial. El ciudadano realizó nuevamente la solicitud de cambio de tarifa y ajuste de su cuenta a la Autoridad de Energía Eléctrica. A pesar de todas las gestiones, la Autoridad no le contestó. Funcionarios de la Procuraduría se comunicaron con representantes de la Autoridad de Energía Eléctrica solicitándole información relacionada a la cuenta del ciudadano. Como resultado, funcionarios de la Autoridad contestaron que en la Oficina Comercial de Fajardo, se realizó un ajuste a la cuenta del reclamante por la cantidad de \$488.70, quedando un balance en crédito de \$25.04.

Procuraduría Especializada de Sistemas
de Seguridad de Bancos
de Información del Gobierno



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

Es de conocimiento público la alta incidencia en el robo de identidad de los puertorriqueños, por lo que se han promulgado leyes para evitar la proliferación de estos casos. Para cometer el delito de robo de identidad, el delincuente utiliza en forma específica la información personal de los ciudadanos, como el nombre, dirección, licencia de conducir, certificado de nacimiento, número de seguro social, números de tarjetas de crédito o cuentas bancarias, para su beneficio económico.

Es deber de la Procuraduría Especializada de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno intervenir y velar por que las agencias y corporaciones públicas cumplan con las disposiciones de la Ley Núm. 111 de 7 de septiembre de 2005, según enmendada, también conocida “Ley de Información al Ciudadano sobre la Seguridad de Bancos de Información”.

La Procuraduría Especializada de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno, se crea mediante la Ley Núm. 97 de 19 de junio de 2008. Esta ley faculta al Procuraduría a fiscalizar a las agencias o corporaciones públicas para que implementen medidas de seguridad de banco de datos que salvaguarden la integridad de la información personal de los ciudadanos. Las labores de esta procuraduría, por tener un volumen menor de intervenciones, están designadas a la Procuraduría de Permisos y Asuntos Ambientales, lo cual ayuda a minimizar costos administrativos

La misión de esta Procuraduría es proteger y combatir las prácticas fraudulentas de robo de información sensible de los ciudadanos en las agencias o corporaciones públicas; por lo que se esta en proceso de someter ante el al Comité de Evaluación de Reglamentos de la Oficina del Procurador del Ciudadano las enmiendas al Reglamento Núm. 22, para que sean evaluadas y analizadas, y así atemperarlo a las leyes aplicables en la actualidad. Por otro lado, se estará realizando intervenciones en las agencias gubernamentales para asegurar que estén implementando medidas de seguridad para evitar que ocurran violaciones a sus sistemas de información y que, de ocurrir, los ciudadanos afectados sean debidamente notificados y orientados sobre las medidas que deben tomar para protegerse del delito de robo de identidad

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
PROCURADURÍA DE SEGURIDAD Y BANCO DE DATOS**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
5	0	1	6

Total de Reclamaciones Cerradas	Total de Reclamaciones Activas
0	5

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Cerradas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas de las Recibidas Durante Año Fiscal 2009-2010
5	0	5

La Procuraduría Especializada de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno pertenece al Comité Interagencial contra el Robo de Identidad en las Agencias Públicas, creado por el Secretario del Departamento de Asuntos al Consumidor. El propósito de este “Identity Theft Inter Agency Task Force” es asegurar que el Gobierno de Puerto Rico sea un ente responsable en la utilización de la información del ciudadano que busca los servicios de las diferentes agencias y componentes del gobierno. Este Comité busca que el Gobierno establezca una política pública uniforme sobre el manejo de información, y así evitar poner en riesgo al ciudadano de ser víctima del robo de identidad. Dicho Comité sometió varias recomendaciones para que sean evaluadas y analizadas por el Gobernador de Puerto Rico, y de entenderlo así, se cree un proyecto de ley para que se implanten las mismas en las agencias gubernamentales.

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	0	0
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	0	0	0	0
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	3	0	0	0
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	5	0	0	5
Participación					
	Comunicación	0	0	0	0
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	0	0
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Económicos					
	Propiedad	0	0	0	0
	Empresa	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Laborales					
	Trabajo	0	0	0	0
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Sociales					
	Educación	0	0	0	0
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	0	0	0	0
	Vivienda	0	0	0	0
	Medio Ambiente	0	0	0	0
	Familia	0	0	0	0
	Consumo	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Colectivos					
	Menores	0	0	0	0
	Tercera Edad	0	0	0	0
	Discapacitados	0	0	1	0
	Reclusos	0	0	0	0
	Total	0	0	1	1
Administrados					
	Transparencia	0	0	0	0
	Procedimiento	0	0	0	0
	Eficacia	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		5	0	1	6

Caso Relevante

Agencia: Departamento de Transportación y Obras Públicas
Número de caso: PSI-10-00003
Asunto: Hurto de Expedientes en el CESCO
Derecho: Individuales

Durante el año 2005, ocurrieron fallas de seguridad en los sistemas del departamento de Transportación y Obras Públicas, por el cual delincuentes lograron hurtar una cantidad indeterminada de expedientes en el Centro de Servicios al Conductor de Carolina. La Procuraduría intervino por iniciativa propia contra el Departamento de Transportación y Obras Públicas. Funcionarios de la agencia informaron que los hechos fueron reportados en un memorando confidencial remitido a la Oficina de Seguridad Pública y Anticorrupción del Departamento de Transportación y Obras Públicas, como parte de las gestiones para iniciar la pesquisa.

El Departamento de Transportación y Obras Públicas, en cumplimiento con la Ley Núm. 111 de 7 de septiembre de 2005, según enmendada, sometió a la Procuraduría el protocolo de seguridad que implementó para orientar al personal del Centro de Servicios al Conductor y al público en general sobre el procedimiento a seguir ante posibles situaciones en que se sospeche del delito de usurpación de identidad, así como copia del Aviso al Público que emitieron. Para evitar que se repitiera dicha situación, el Departamento de Transportación y Obras Públicas implementó medidas preventivas, incluyendo seguridad las 24 horas en los almacenes en donde ubican los expedientes de los ciudadanos y además se indicó que estarán implementando un proceso de digitalización de información para evitar la custodia de documentos físicos.

Tabla de Reclamaciones Recibidas	
Agencias	Reclamaciones Recibidas
Departamento de Educación	1
Autoridad Metropolitana de Autobuses	1
Administración para el Sustento de Menores	1
Departamento de Transportación y Obras Públicas	2
Total de Reclamaciones Recibidas	5

Red de Defensoría de la Mujer



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

RED DEFENSORIA DE LA MUJER

La Oficina del Procurador del Ciudadano, en el descargue de la responsabilidad para garantizar los derechos de las Mujeres, ha establecido la figura de la mujer dentro del Código de Derechos Humanos. En éste se establece el derecho a ser tratadas de forma no discriminatoria con relación a los hombres. Así como a ser beneficiarias de normas, planes y medidas encaminadas a mitigar o eliminar progresivamente, en los casos necesarios, su histórica situación de inferioridad social en relación con los hombres. Se enfatiza en el derecho que tienen en situaciones que lo justifiquen, y en especial en los casos de embarazo y maternidad en el centro de trabajo.

En resumen el discrimen contra las mujeres es toda distinción, exclusión o restricción basada en el sexo que tenga por objeto o por resultado menoscabar o anular el reconocimiento o ejercicio por la igualdad del hombre y la mujer, en los derechos humanos y las libertades fundamentales en la esfera social política, civil y cultural.

En el año fiscal 2009-2010 en la Procuraduría del Ciudadano se trabajó un total de 13,805 casos relacionados con actos administrativos de derechos violentados al género femenino, de esos, 6,177 se catalogaron como reclamaciones, 5,960 orientaciones y 1,668 coordinaciones. Se puede mencionar que entre las cinco (5) agencias con mayor número de casos, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, con 4,440 casos, los que corresponden a intervenciones como facturación estimada y excesiva, servicio deficiente o falta de agua potable, instalación y mantenimiento de hidrantes, escapes de agua, reparación de alcantarillado sanitario, entre otros.

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	TOTAL
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,773	2,667	4,440
Departamento de Educación	1,591	309	1,900
Autoridad de Energía Eléctrica	674	1,144	1,818
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	267	148	415
Departamento de Hacienda	152	230	382

La segunda agencia lo fue el Departamento de Educación, con 1,900 casos, relacionados la mayoría de ellos, a la falta o tardanza en el pago de salario y el pago de licencias y aportaciones. La Autoridad de Energía Eléctrica ocupó el tercer lugar con 1,818 casos, referentes a los actos administrativos de reemplazo de luminaria, facturación excesiva, desganche, remoción de postes, variación de voltaje, instalación de servicios y reclamación por daños. En cuarto lugar se puede mencionar a la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, con un total de 415, los cuales pertenecen a falta de pago por incapacidad, incumplimiento de resoluciones y a tardanza en emitir decisión institucional al otorgar el porcentaje de incapacidad. Le sigue el Departamento de Hacienda con 382 casos que recayeron en los actos administrativos de dilación en el pago de reintegros, incumplimiento en el trámite de planillas de contribución sobre ingresos, falta de pago de beneficios, cobro indebido y omisión en la contestación de reclamos. El Impacto Económico de los casos fue de \$48, 367,312,47.

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
RED DEFENSORÍA DE LA MUJER**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
6,177	5,960	1,668	13,805

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
6,177	1,756	7,933

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
7,933	6,085	1,848

Impacto Económico
\$48,367,312.47

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	2	0	2
	Igualdad	0	2	3	5
	Total	0	4	3	7
Individuales					
	Vida	3	1	4	8
	Integridad	1	4	2	7
	Honor	0	1	1	2
	Intimidad	1	0	2	3
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	5	6	9	20
Participación					
	Comunicación	0	5	111	116
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	1	1
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	5	112	117
Económicos					
	Propiedad	439	346	355	1,140
	Empresa	78	48	19	145
	Total	517	394	374	1,285
Laborales					
	Trabajo	2,063	519	101	2,683
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	2,063	519	101	2,683

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Sociales					
	Educación	47	64	10	121
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	43	61	65	169
	Vivienda	2,452	3,790	325	6,567
	Medio Ambiente	80	52	48	180
	Familia	219	129	10	358
	Consumo	18	31	117	166
	Total	2,859	4,127	575	7,561
Colectivos					
	Menores	3	4	3	10
	Tercera Edad	13	23	12	48
	Discapacitados	9	17	6	32
	Reclusos	4	4	2	10
	Total	29	48	23	100
Administrados					
	Transparencia	288	557	387	1,232
	Procedimiento	25	73	34	132
	Eficacia	385	227	50	662
	Total	698	857	471	2,026
Mujer					
	Mujer	6	0	0	6
	Total	6	0	0	6
Total Casos Recibidos		6,177	5,960	1,668	13,805

Casos Relevantes

Agencia: Departamento de Educación
Número de caso: HUM-10-00291
Asunto: Arbitrariedad en negar beneficios Ley de lactancia
Derecho: Mujer

Una ciudadana, madre lactante y empleada docente del Departamento de Educación indicó que visitó las Oficinas de la Región de Humacao del Departamento de Educación, con el fin de investigar el proceso que debe seguir para que se le provea la oportunidad de lactar a su bebé o extraerse leche materna. La Ley Núm. 239 de 6 de noviembre de 2006, enmendó los Artículos 2 y 3 de la Ley Núm. 427 de 16 de diciembre de 2000, la cual establecía sólo media hora para dichos fines; la nueva ley autoriza una (1) hora por jornada diaria completa de trabajo.

A pesar de que el Departamento tenía conocimiento sobre dicha ley, sólo podían autorizarle media hora, ya que el Departamento de Educación no había adaptado las enmiendas al Reglamento de Personal Docente. Se radicó una reclamación en la Procuraduría y, luego de las gestiones, la agencia realizó las enmiendas necesarias para beneficio de la reclamante como para el resto del personal del Departamento de Educación.

Agencia: Departamento de Salud
Número de caso: HUM-10-01856
Asunto: Vulneración de los derechos de la mujer embarazada
Derecho: Mujer

Una ciudadana embarazada de alto riesgo presentó la arbitrariedad en la negativa por parte del Programa de Asistencia Médica, del Departamento de Salud, en programarle cita para solicitud de Certificación a la Reforma de Salud; de la cual fue dada de baja por su anterior pareja en represalia. A pesar de que su certificación era vigente hasta 30 de julio de 2010, sus gestiones en la Oficina de Asistencia Médica de Juncos fueron infructuosas. Funcionarios de la Procuraduría lograron que, al 24 de mayo de 2010, la ciudadana comenzara a recibir nuevamente los servicios.

Personas de Edad Avanzada



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

En la Procuraduría del Ciudadano, en el cumplimiento de la protección y garantías que reconoce el Estado, el derecho y responsabilidad que tiene en proteger a las personas de edad avanzada, se radicaron 1,598 reclamaciones, 2,265 orientaciones y 906 coordinaciones para un total de 4,769 casos, donde el mayor reclamo fue sobre los derechos sociales con 3,229 que representan un 68% del total de los casos.

Entre las cinco agencia con mayor número de casos, la primera lo fue la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con 2,142, que se relacionan a varios actos administrativos violentados como la objeción a facturación excesiva, estimada, salideros de agua, reparación de tubería y restauración de alcantarillado sanitario entre otros. Le sigue la Autoridad de Energía Eléctrica con 685 casos sobre situaciones como reemplazo de luminarias, facturación excesiva, desganche, remoción de postes, reparación de líneas eléctricas, variación de voltaje, interrupciones frecuentes, instalación de alumbrados y reemplazo de contadores.

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	TOTAL
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA)	873	1,269	2,142
Autoridad de Energía Eléctrica (AEE)	278	407	685
Departamento de Hacienda	62	127	189
Corporación del Fondo del Seguro del Estado (CFSE)	56	38	94
Administración de los Sistemas de Retiro	23	60	83

En tercer lugar el Departamento de Hacienda con 189 casos donde se intervino con pagos por incentivos, denegación en la concesión de solicitud de reintegro, contribución de la propiedad, cobro indebido y dilación en pagos. La Corporación del Fondo del Seguro del Estado obtuvo el cuarto lugar con 94 casos, los cuales fueron de dilación en pago, pagos por incapacidad, omisión en la evaluación médica y los diagnósticos, incumplimiento de resoluciones y en la falta de pago de dietas a los asegurados. La Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico fue la quinta agencia con actos administrativos como tardanza o incumplimiento en el pago de pensiones, falta de pago por beneficios y cobro indebido. El impacto económico fue de \$1, 253,819.29.

Casos Relevantes

Agencia: Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del ELA
Número de caso: HUM-10-02011
Asunto: Tramitar reclamación por el pago indebido de pensión
Derecho: Colectivos

Una ciudadana solicitó la intervención de la Procuraduría contra la Administración de los Sistemas de Retiro de Empleados del Gobierno y la Judicatura debido a la inacción en tramitar su reclamación, radicada desde agosto de 2009, relacionada con los pagos de pensión de su padraastro, los cuales estaban siendo utilizados indebidamente por dueña del hogar de personas de edad avanzada donde éste estuvo recluido. Funcionarios de la Procuraduría intervinieron contra a la agencia, la cual comenzó la investigación correspondiente. Como resultado se consignó el pago a través del tribunal hasta se termine la investigación.

Agencia: Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Número de caso: PON-10-02565
Asunto: Facturación excesiva
Derecho: Social

Un ciudadano visitó la Procuraduría, para solicitar ayuda, con una deuda que tenía con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, por la cantidad de \$600.00, por lo que suspendieron el servicio de agua. El ciudadano informó que tiene tres (3) hijos con impedimentos. Además, indicó que el 9 de marzo de 2010, radicó una solicitud de ayuda económica en el Departamento de la Familia. Se le comunicó que la misma fue referida para evaluación y autorización. Funcionarios de la Procuraduría radicaron una reclamación contra el Departamento de la Familia. Como resultado se le aprobó la ayuda y se envió un cheque a favor de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados por la cantidad de \$667.54, resolviendo de esta forma el problema del ciudadano, y logrando que le restablecieran el servicio de agua potable.

**TOTAL DE CASOS ATENDIDOS AÑO FISCAL 2009-2010
PERSONAS DE EDAD AVANZADA**

Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total de Casos Recibidos
1,598	2,265	906	4,769

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas Años Anteriores	Total Reclamaciones Trabajadas
1,598	191	1,789

Total Reclamaciones Trabajadas	Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Activas al cierre del Año Fiscal 2009-2010
1,789	1,484	305

Impacto Económico
\$1,253,819.29

TABLA DE CASOS POR DERECHOS Y FIGURAS

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Básicos					
	Dignidad	0	0	1	1
	Igualdad	0	0	0	0
	Total	0	0	1	1
Individuales					
	Vida	0	0	0	0
	Integridad	1	2	1	4
	Honor	0	0	0	0
	Intimidad	0	0	2	2
	Desplazamiento	0	0	0	0
	Pensamiento	0	0	0	0
	Total	1	2	3	6
Participación					
	Comunicación	0	5	93	99
	Reunión	0	0	0	0
	Asociación	0	0	1	1
	Participación	0	0	0	0
	Total	0	5	94	99
Económicos					
	Propiedad	105	168	228	501
	Empresa	17	16	7	40
	Total	122	184	235	541
Laborales					
	Trabajo	78	81	14	173
	Sindicación	0	0	0	0
	Total	78	81	14	173
Sociales					
	Educación	0	1	0	1
	Cultura	0	0	0	0
	Salud	10	12	35	57
	Vivienda	1,148	1648	178	2,974
	Medio Ambiente	29	28	27	84
	Familia	5	8	1	14
	Consumo	3	16	80	99
	Total	1,195	1,713	321	3,229

Derechos		Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Colectivos					
	Menores	0	1	0	1
	Tercera Edad	8	18	13	39
	Discapacitados	2	2	4	8
	Reclusos	0	1	1	2
	Total	10	22	18	50
Administrados					
	Transparencia	76	179	192	447
	Procedimiento	7	17	13	37
	Eficacia	109	62	15	186
	Total	192	258	220	670
Mujer					
	Mujer	0	0	0	0
	Total	0	0	0	0
Total Casos Recibidos		1,598	2,265	906	4,769

Análisis Estadístico



OMBUDSMAN
— 1 9 7 7 —
Gobierno de Puerto Rico

TOTAL DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2009-2010 POR AGENCIAS

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Administración de Compensaciones Accidentes de Automóviles	22	60	0	82
Administración de Asuntos de Energía	1	1	0	2
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	188	113	0	301
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	28	15	0	43
Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuario	12	6	0	18
Administración para el Adiestramiento de Futuros Empresarios y Trabajadores	2	2	0	4
Administración Sistemas de Retiros Empleados Gobierno	120	198	0	318
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	9	4	0	13
Administración de Corrección	131	60	0	191
Administración de Derecho al Trabajo	4	6	0	10
Administración de Familias y Niños	472	98	0	570
Administración de Fomento Cooperativo	1	2	0	3
Administración de Instituciones Juveniles	4	8	0	12
Administración de Recursos Naturales	0	1	0	1
Administración de Reglamentos y Permisos	62	97	0	159
Administración de Rehabilitación Vocacional	51	20	0	71

TOTAL DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2009-2010 POR AGENCIAS

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Administración de Seguros de Salud	3	8	0	11
Administración de Servicios Generales	1	2	0	3
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	3	3	0	6
Administración de Tribunales	0	0	19	19
Administración de Vivienda Pública	63	60	0	123
Administración para el Sustento de Menores	270	207	0	477
Administración de Terrenos	1	0	0	1
Asociación Empleados Estado Libre Asociado de Puerto Rico	0	0	25	25
Agencia Estatal Manejo Emergencias y Desastres	1	1	0	2
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	61	61
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,294	4,759	0	8,053
Autoridad de Desperdicios Sólidos	6	4	0	10
Autoridad de Carreteras y Transportación	28	14	0	42
Autoridad de Edificios Públicos	7	3	0	10
Autoridad de Energía Eléctrica	1,355	1,996	0	3,351
Autoridad de los Puertos	0	2	0	2
Autoridad Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	1	0	0	1
Autoridad de Tierras	0	2	0	2
Autoridad Metropolitana de Autobuses	11	7	0	18
Autoridad de Transporte Marítimo	0	3	0	3
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	4	2	0	6

TOTAL DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2009-2010 POR AGENCIAS

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	3	0	3
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	1	0	0	1
Comisión Apelativa del Sistema de Adm. de Recursos Humano del Servicio Público	41	17	0	58
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación	0	4	0	4
Comisión Ventilar Querellas Municipales	0	2	0	2
Comisión de Relaciones de Trabajo Servicio Público	3	3	0	6
Comisión de Servicio Público	10	19	0	29
Comisión Industrial	344	184	0	528
Comisión de Seguridad y Protección Pública	0	1	0	1
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	3	1	0	4
Compañía de Fomento Industrial	2	1	0	3
Compañía de Parque Nacionales	0	4	0	4
Compañía de Turismo	5	12	0	17
Consejo de Educación Superior	2	1	0	3
Consejo Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos	0	1	0	1
Consejo General de Educación	1	2	0	3
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	5	0	0	5
Corporación Empresas Adiestramiento y Trabajo	0	1	0	1
Corporación para el Desarrollo Rural	1	2	0	3
Corporación del Conservatorio de Música	0	1	0	1

TOTAL DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2009-2010 POR AGENCIAS

AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	573	314	0	887
Centro Recaudación Ingresos Municipales	0	0	423	423
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	3	4	0	7
Cuerpo de Emergencias Médicas	7	6	0	13
Departamento de Agricultura	6	6	0	12
Departamento de Asuntos del Consumidor	88	166	0	254
Departamento de Corrección y Rehabilitación	17	16	0	33
Departamento Desarrollo Económico y Comercio	0	1	0	1
Departamento de Educación	2,099	425	0	2,524
Departamento de Estado	36	29	0	65
Departamento de Hacienda	356	510	0	866
Departamento de Justicia	13	11	0	24
Departamento de la Familia	30	66	0	96
Departamento de la Vivienda	117	148	0	265
Departamento de Recreación y Deportes	5	1	0	6
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	96	56	0	152
Departamento de Salud	114	126	0	240
Departamento de Transportación y Obras Públicas	148	189	0	337
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	246	308	0	554
Entidad Privada	0	0	1,260	1,260

TOTAL DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2009-2010 POR AGENCIAS				
AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Gobierno Federal	0	0	84	84
Guardia Nacional de Puerto Rico	6	2	0	8
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	9	3	0	12
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	1	0	1
Junta de Apelaciones Construcción y Lotificación	4	4	0	8
Junta de Calidad Ambiental	66	48	0	114
Junta de Relaciones del Trabajo	1	1	0	2
Junta de Gobierno del Sistema 911	0	1	0	1
Junta de Libertad bajo Palabra	2	0	0	2
Junta de Planificación	9	1	0	10
Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	9	14	0	23
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	2	31	0	33
Lotería de Puerto Rico	2	1	0	3
Municipios	0	0	552	552
Negociado de Investigaciones Especiales	0	1	0	1
Oficina Coordinador General financiamiento Socio-Económico	8	8	0	16
Oficina Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	0	1	0	1
Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	3	1	0	4
Oficina Comisionado Asuntos Municipales	1	0	0	1
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	4	15	0	19
Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas	6	3	0	9

TOTAL DE CASOS RECIBIDOS AÑO FISCAL 2009-2010 POR AGENCIAS				
AGENCIAS	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	TOTAL
Oficina de Asuntos de la Juventud	0	1	0	1
Oficina de Ética Gubernamental	0	1	0	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	1	0	0	1
Oficina de la Procuradora de la Mujer	0	3	0	3
Oficina del Comisionado de Seguros	8	27	0	35
Oficina Procurador de Personas con Impedimentos	4	13	0	17
Oficina del Gobernador	0	0	8	8
Oficina del Procurador del Paciente	18	36	0	54
Oficina del Procurador del Veterano	1	4	0	5
Oficina Inspector de Cooperativas	0	1	0	1
Otros	0	0	235	235
Policía de Puerto Rico	204	225	0	429
Procurador de las Personas de Edad Avanzada	25	17	0	42
Programa de Salud Ambiental	49	32	0	81
Rama Judicial	0	0	109	109
Telefónica de Puerto Rico	0	0	412	412
Universidad de Puerto Rico	7	13	0	20
Rama Legislativa	0	0	6	6
Registro de la Propiedad	16	18	0	34
Vivienda Pública Privatizada	0	0	15	15
Salud Correccional	5	2	0	7
Sistema de Retiro de Maestros	13	14	0	27
TOTAL	11,010	10,948	3,209	25,167

INFORME DE RECLAMACIONES RECIBIDAS POR
DERECHOS HUMANOS
AÑO FISCAL 2009-2010

Leyenda:

I. DERECHOS BÁSICOS

1. Dignidad
2. Igualdad

II. DERECHOS INDIVIDUALES

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

III. DERECHOS PARTICIPACIÓN

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

IV. DERECHOS ECONÓMICOS

13. Propiedad
14. Empresa

V. DERECHOS LABORALES

15. Trabajo
16. Sindicato

VI. DERECHOS SOCIALES

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

VII. DERECHOS COLECTIVOS

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

VIII. DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS

- 28. Transparencia
- 29. Procedimiento
- 30. Eficacia

IX. DERECHOS DE LA MUJER

- 31. Mujer

Reclamaciones Recibidas

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Administración de Asuntos de Energía	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	57	1
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2
Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Administración de Adiestramiento de Futuros Empresarios y	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Sistemas de Retiros Empleados Gobierno	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	40	0
Administración de Cuidado y Desarrollo de la Niñez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración de Corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
Administración de Derecho al Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Familias y Niños	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	115	94
Administración de Fomento Cooperativo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Instituciones Juveniles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración de Recursos Naturales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Reglamentos y Permisos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	4

	Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Mujer	Total
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Casos
	3	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1	4	0	22
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	65	0	0	0	0	5	0	41	0	0	0	7	0	8	0	4	0	188
	17	0	0	0	3	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	28
	8	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	12
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	51	0	0	0	0	0	0	0	1	0	4	0	0	21	1	2	0	120
	0	0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	1	0	1	0	9
	107	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	15	0	3	0	131
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	4
	228	0	0	0	3	1	0	8	0	5	5	1	0	11	0	1	0	472
	1	0	0	0	0	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	2	0	0	0	4
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1	0	0	0	0	6	18	0	0	0	0	0	0	17	3	12	0	62

Reclamaciones Recibidas

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Administración de Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	27	
Administración de Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración de Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración de Tribunales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración de Vivienda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	2	
Administración para el Sustento de Menores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	
Administración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Agencia Estatal Manejo Emergencias y Desastres	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	28	19	
Autoridad de Desperdicios Sólidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad de Carreteras y Transportación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1	
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	

	Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Mujer	Total
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Casos
	16	0	1	0	2	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	1	0	51
	1	0	0	0	2	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	0	0	0	1
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	0	0	0	0	0	47	0	0	0	0	0	1	0	5	1	0	0	63
	7	0	0	0	0	0	0	244	0	0	1	0	0	6	0	3	0	270
	0	0	0	0	0	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	0	1
	5	0	0	0	0	3190	4	0	15	0	0	0	0	16	1	16	0	3294
	5	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
	7	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	28
	1	0	2	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7

Reclamaciones Recibidas

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Autoridad de Energía Eléctrica	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	16	23	
Autoridad de los Puertos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad para el Financiamiento Infraestructura de PR	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	
Autoridad Metropolitana de Autobuses	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	2	0	
Autoridad de Transporte Marítimo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión Apelativa del Sistema de Adm. de Recursos Humanos del Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión Ventilar Querrelas Municipales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión de Relaciones de Trabajo Servicio Público de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
Comisión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

	Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Mujer	Total
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Casos
	2	0	0	0	0	1285	6	0	7	0	0	0	0	10	2	3	0	1355
	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	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
	7	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	11
	0	0	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	1	0	0	0	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	0	1	0	0	0	1
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	14	0	25	0	41
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	3	0	10
	3	0	0	0	53	0	0	0	0	0	0	0	0	8	0	280	0	344

Reclamaciones Recibidas

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos	
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Compañía de Fomento Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía de Parque Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consejo de Educación Superior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consejo Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Consejo General de Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corp.Supervisión y Seguros de Cooperativas de PR	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Corporación Empresas Adiestramiento y Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación para el Desarrollo Rural	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación del Conservatorio de Música	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	3
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

	Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Mujer	Total
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Casos
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	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	0	0	0	4	0	0	0	5
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	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	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	1	2	0	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	0	0	0	0	0	1
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	181	0	0	0	10	0	0	0	0	0	0	0	0	30	1	338	0	573
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
Cuerpo de Emergencias Médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1		
Departamento de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1		
Departamento de Asuntos del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4		
Departamento de Corrección y Rehabilitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Departamento Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Departamento de Educación	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	76	49		
Departamento de Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2		
Departamento de Hacienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	256	16		
Departamento de Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0		
Departamento de la Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4		
Departamento de la Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	66	2		
Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0		
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2		
Departamento de Salud	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	10		
Departamento de Transportación y Obras Públicas	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8	8		

	Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Mujer	Total
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Casos
	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	6
	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	29	4	47	0	88
	14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	17
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	1813	0	55	0	2	4	0	0	0	1	0	0	0	86	5	4	2	2099
	7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	22	0	4	0	36
	20	0	0	0	0	2	0	2	0	0	2	0	0	48	2	8	0	356
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	2	0	13
	6	0	0	0	0	1	0	4	0	1	1	0	0	6	0	2	1	30
	2	0	0	0	0	28	1	0	0	0	1	0	0	15	2	0	0	117
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	5
	25	0	0	0	0	4	41	0	0	0	0	0	0	16	0	6	0	96
	64	0	1	0	3	1	4	1	0	0	0	0	0	18	1	1	1	114
	67	0	0	0	0	34	0	1	1	0	0	3	0	9	9	5	0	148

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta de Apelaciones Construcción y Lotificación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta de Calidad Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Junta de Relaciones del Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta de Gobierno del Sistema 911	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	
Junta de Planificación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Junta de Síndicos Administración de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	
Lotería de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

	Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Mujer	Total
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Casos
	6	0	0	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	0	8	0	0	0	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	0	0	4	0	4
	2	0	0	0	0	0	59	0	0	0	0	0	0	3	1	0	0	66
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	0	2	0	0	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	9
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0	9
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0

Reclamaciones Recibidas

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	
Oficina Coordinador General financiamiento Socio-Económico y Autogestión	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Oficina Recursos Humanos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	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	
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Oficina de Asuntos de la Juventud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina de Ética Gubernamental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina de la Procuradora de la Mujer	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina del Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Oficina Procurador de Personas con Impedimentos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina del Procurador del Paciente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina Inspector de Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	

	Laborales		Sociales							Colectivos					Administrados			Mujer	Total
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Casos	
	5	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
	0	0	0	0	0	0	0	0	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	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	4	
	2	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	
	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	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	1	0	0	0	0	5	1	0	0	8	
	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	4	
	0	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	13	0	1	0	18	
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	

Reclamaciones Recibidas

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14		
Policía de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	5	1		
Procurador de las Personas de Edad Avanzada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Programa de Salud Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5		
Universidad de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0		
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0		
Salud Correccional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0		
Sistema de Retiro de Maestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0		
Total de Figuras	0	0	3	1	0	5	0	0	1	0	0	0	793	297		
Total de Derechos	0		9						1				1,090			

	Laborales		Sociales							Colectivos				Administrados			Mujer	Total
	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Casos
	109	0	1	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	61	7	18	0	204
	22	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	25
	5	0	0	0	0	0	36	0	0	0	1	0	0	1	1	0	0	49
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	1	0	7
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	0	0	16
	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	13
	3027	0	64	0	93	4622	179	308	31	7	17	14	5	622	62	853	6	11010
	3027					5297					43			1537			6	11010

Movimiento de Reclamaciones Activas Año Fiscal 2009-2010

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9			
	días	días	días	meses	meses	meses	meses	1 año	2 años	
Administración de Corrección	54	18	5	2	5	1	2	8	2	97
Administración de Derecho al Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Desperdicios Sólidos	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Administración de Fomento Cooperativo	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración de los Sistemas de Retiro de Empleados de Gobierno	6	3	0	1	2	0	0	0	0	12
Administración de Reglamentos y Permisos	4	1	2	1	3	0	7	2	0	20
Administración de Rehabilitación Vocacional	1	0	0	0	1	0	0	2	0	4
Administración de Seguros de Salud	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Administración para el Sustento de Menores	16	8	3	6	8	2	3	1	1	48
Administración de Vivienda Pública	1	1	0	1	0	0	0	1	0	4
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	7	3	3	14	5	0	1	0	0	33
Administración Familias y Niños	18	27	27	16	65	11	11	3	0	178
Administración Instituciones Juveniles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Recursos Naturales	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Administración Servicios Desarrollo Agropecuario	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Administración Servicios Médicos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	2	5	0	1	4	1	2	1	0	16
Administración Adiestramiento Futuros Empresarios Trabajadores	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1

Movimiento de Reclamaciones Activas Año Fiscal 2009-2010

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Autoridad para Financiamiento de la Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	168	78	42	134	75	17	6	6	4	530
Autoridad de Carreteras y Transportación	0	0	1	2	0	1	0	1	6	11
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Autoridad de Energía Eléctrica	66	40	21	28	32	5	4	1	0	197
Autoridad de los Puertos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad Metropolitana Autobuses	3	0	0	1	0	0	0	0	0	4
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Apelativa Administración Recursos Humanos Servicio Público	1	0	1	1	0	0	1	0	0	4
Comisión de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
Comisión Industrial	4	5	4	5	0	0	0	0	0	18
Compañía de Parques Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía Fomento Industrial	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Compañía de Turismo	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	17	10	14	27	16	8	8	21	0	121
Corporación Desarrollo Rural	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Emergencias Médicas	1	0	0	0	3	1	0	0	0	5
Departamento de Agricultura	1	0	0	0	0	0	0	2	0	3
Departamento de Asuntos al Consumidor	4	0	0	0	1	0	0	0	1	6
Departamento de Corrección y Rehabilitación	7	4	0	1	0	1	0	0	0	13

Movimiento de Reclamaciones Activas Año Fiscal 2009-2010

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Departamento de Educación	128	35	73	85	164	108	1,512	1,979	4	4,088
Departamento de Estado	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Departamento de Hacienda	23	7	14	12	25	3	5	0	0	89
Departamento de Justicia	1	0	1	0	2	1	0	1	0	6
Departamento de la Familia	1	2	3	1	3	0	0	0	0	10
Departamento de Recreación y Deportes	2	0	0	1	0	0	0	1	0	4
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	9	6	11	5	16	4	31	69	1	152
Departamento de Salud	4	3	9	10	3	0	0	2	0	31
Departamento de Transportación y Obras Públicas	10	4	20	14	8	6	4	4	5	75
Departamento de Vivienda	6	2	2	3	6	1	58	10	20	108
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	9	1	1	2	3	1	1	0	0	18
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	1	1	0	0	2	0	0	0	0	4
Junta de Calidad Ambiental	2	3	2	2	9	4	13	3	0	38
Junta de Planificación	0	0	0	0	2	1	1	0	0	4
Junta de Síndicos Sistemas de Retiro	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Junta de Relaciones del Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Coordinador General Financiamiento Socioeconómico y de Autogestión	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina Comisionado de Asuntos Municipales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	1	0	0	0	1	0	0	2
Oficina del Comisionado de Seguros	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2
Oficina del Inspector de Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina del Procurador del Paciente	3	0	0	0	2	2	0	0	0	7

Movimiento de Reclamaciones Activas Año Fiscal 2009-2010

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Oficina para Mejoramiento Escuelas Públicas	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Oficina Procurador de Personas con Impedimento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Procurador Personas de Edad Avanzada	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Policía de Puerto Rico	17	6	5	17	31	15	28	473	150	742
Programa de Salud Ambiental	4	2	2	0	1	0	1	1	0	11
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Salud Correccional	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Sistema de Retiro de Maestros	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Universidad de Puerto Rico	0	0	0	0	1	2	0	0	0	3
TOTAL	609	278	269	402	504	197	1,700	2,597	194	6,750

Movimiento de Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Administración de Asuntos de Energía	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración de Corrección	15	10	10	13	10	3	9	0	0	70
Administración Compensaciones por Accidentes de Automóviles	18	4	0	0	0	0	0	0	0	22
Administración de Derecho al Trabajo	2	0	1	5	1	0	0	0	0	9
Administración de los Sistemas de Retiro	77	18	4	8	4	0	0	0	0	111
Administración de Reglamentos y Permisos	33	8	6	8	12	3	2	0	2	74
Administración de Rehabilitación Vocacional	12	14	9	9	11	6	3	0	0	64
Administración de Seguros de Salud	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Administración de Sustento de Menores	133	40	23	23	25	5	4	0	0	253
Administración de Vivienda Pública	28	7	12	7	9	3	6	1	0	73
Administración Desarrollo Socio-económico Familia	58	34	29	43	18	4	0	0	0	186
Administración Familias y Niños	48	39	39	60	133	30	7	0	0	356
Administración Instituciones Juveniles	1	1	2	1	1	0	0	0	0	6

Movimiento de Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Administración Adiestramiento Futuros Empresarios y Trabajadores	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	7	1	1	0	0	0	0	0	0	9
Administración Recursos Naturales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Servicios Desarrollo Agropecuario	8	0	0	1	2	0	1	0	0	12
Administración Servicios Médicos de Puerto Rico	0	1	0	2	1	0	0	0	0	4
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	4	1	7	3	3	2	0	0	0	20
Administración de Servicios Generales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración de Terrenos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Agencia Estatal Manejo Emergencias y Administración de Desastres	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad para Financiamiento de la Vivienda	4	0	1	0	1	0	0	0	0	6
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,835	468	253	273	165	52	20	4	5	3,075
Autoridad de Carreteras y Transportación	11	0	2	8	2	3	0	67	0	93
Autoridad de Desperdicios Sólidos	1	0	4	0	0	0	0	0	0	5
Autoridad de Edificios Públicos	3	1	1	1	1	0	2	0	0	9
Autoridad de Energía Eléctrica	746	205	118	119	79	23	10	4	0	1,304
Autoridad de los Puertos	2	0	0	0	1	0	0	0	1	4
Autoridad de Tierras	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Autoridad Metropolitana Autobuses	3	1	4	0	0	0	1	0	0	9
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1

Movimiento de Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Banco Gubernamental de Fomento Puerto Rico	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Comision Apelativa Administración Recursos Humanos Servicio Público	21	6	3	1	11	7	5	1	0	55
Comisión Relaciones de Trabajo del Servicio Público de Puerto Rico	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Comisión de Servicio Público	7	2	0	1	2	1	0	0	0	13
Comisión Industrial	301	20	12	21	7	0	0	0	0	361
Compañía de Comercio y Exportación Puerto Rico	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Compañía de Parques Nacionales	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Compañía Fomento Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía de Turismo	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	231	86	78	89	80	23	8	1	0	596
Corporación Desarrollo Rural	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	2	1	0	1	0	0	0	0	0	4
Consejo de Educación Superior	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Consejo General de Educación	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	2	1	1	0	0	0	0	0	0	4
Cuerpo de Emergencias Médicas	1	0	0	1	0	3	1	0	0	6
Departamento de Agricultura	1	3	1	0	1	0	1	2	0	9
Departamento de Asuntos al Consumidor	54	7	8	12	10	3	0	1	0	95
Departamento de Corrección y Rehabilitación	1	1	1	1	4	1	0	0	0	9
Departamento de Educación	384	149	257	310	738	566	2,721	38	1	5,164

Movimiento de Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Departamento de Estado	22	4	5	5	5	1	0	0	1	43
Departamento de Hacienda	127	26	39	43	48	10	0	1	3	297
Departamento de Justicia	2	2	0	1	3	0	0	0	0	8
Departamento de la Familia	8	3	3	3	6	0	0	0	0	23
Departamento de Recreación y Deportes	1	0	0	0	2	0	0	0	0	3
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	13	6	10	7	12	11	10	1	5	75
Departamento de Salud	51	20	12	20	15	12	3	0	3	136
Departamento de Transportación y Obras Públicas	28	18	18	11	50	8	2	3	5	143
Departamento de Vivienda	10	6	3	13	19	13	13	17	5	99
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	167	34	15	14	14	0	0	0	0	244
Guardia Nacional de Puerto Rico	2	2	0	2	0	0	0	0	0	6
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	2	0	2	0	2	0	0	0	0	6
Junta Apelaciones sobre Construcción y Lotificación	2	1	0	1	0	0	0	0	0	4
Junta de Calidad Ambiental	15	9	5	9	12	5	9	4	0	68
Junta de Libertad bajo Palabra	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Junta de Planificación	3	0	5	0	0	1	0	0	2	11
Junta de Relaciones del Trabajo	1	0	0	1	0	3	0	0	0	5
Junta de Síndicos Sistema de Retiro Empleados Gobierno de Puerto Rico	4	0	0	1	1	0	0	0	0	6
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Lotería de Puerto Rico	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1

Movimiento de Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2009-2010

AGENCIAS	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Oficina Coordinador General Financiamiento Socioeconómico y Autogestión	6	0	1	1	0	1	0	2	0	11
Oficina de Asuntos de la Juventud	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina del Comisionado de Seguros	5	1	1	2	0	0	0	0	0	9
Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Oficina del Inspector de Cooperativas	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina del Procurador del Paciente	4	2	1	5	3	0	3	0	0	18
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina para Mejoramiento Escuelas Públicas	1	0	0	2	2	1	1	1	0	8
Oficina Procurador de Personas con Impedimento	4	0	0	0	2	0	0	0	0	6
Oficina Procurador Personas de Edad Avanzada	7	3	2	12	2	2	0	0	0	28
Policía de Puerto Rico	41	24	25	25	36	10	16	52	11	240
Programa de Salud Ambiental	20	6	6	8	3	2	1	0	0	46
Registro de la Propiedad	9	1	3	0	2	0	0	0	0	15
Salud Correccional	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Sistema Retiro de Maestros	7	3	0	1	1	0	0	0	0	12
Universidad de Puerto Rico	2	1	2	0	0	0	0	0	0	5
TOTAL	4,648	1,307	1,046	1,212	1,572	819	2,859	203	44	13,710

Impacto Económico Año Fiscal 2009-2010

Oficina Regional de Arecibo	\$2,871,652.79
Oficina Regional de Bayamón	\$9,370,914.04
Oficina Regional de Caguas	\$1,278,078.48
Oficina Regional de Humacao	\$2,144,266.92
Oficina Regional de Mayaguez	\$1,277,420.33
Oficina Regional de Ponce	\$1,752,424.09
Oficina Regional de San Juan	\$2,293,249.44
Departamento de Investigaciones y Reclamaciones	\$0.00
Procuraduría de Pequeños Negocios	\$5,361,839.69
Procuraduría Especializada Asuntos Ambientales	\$7,475,127.00
Procuraduría Especializada Asuntos Energéticos e Hidrológicos	\$45,320,399.78
Procuraduría Especializada en Sistemas de Seguridad de Bancos de Datos del Gobierno	\$0.00
TOTAL	\$79,145,372.56

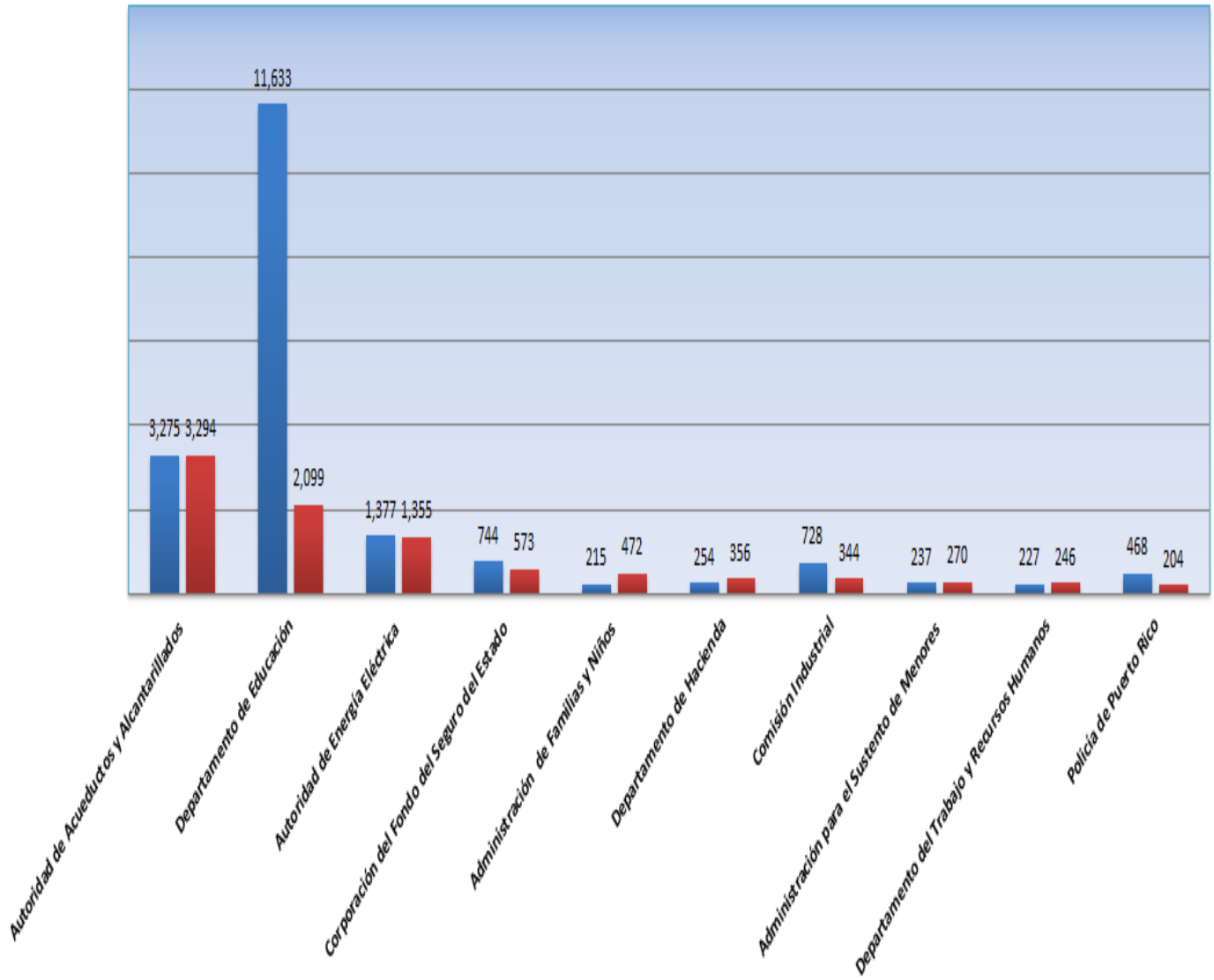
Nota: El Impacto Económico corresponde al efecto económico favorable al reclamante o a la cantidad de dinero que la agencia investigada utiliza para la implementación de las medidas correctivas como parte de la solución de las situaciones planteadas que surgen como producto de las reclamaciones, casos especiales e investigaciones especiales en contra de las mismas y que violan los derechos de los ciudadanos querellantes.

**Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas
Año Fiscal 2009-2010**

AGENCIAS	Año Fiscal 2008-2009	Año Fiscal 2009-2010
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,275	3,294
Departamento de Educación	11,633	2,099
Autoridad de Energía Eléctrica	1,377	1,355
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	744	573
Administración de Familias y Niños	215	472
Departamento de Hacienda	254	356
Comisión Industrial	728	344
Administración para el Sustento de Menores	237	270
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	227	246
Policía de Puerto Rico	468	204

Agencias con Mayor Número de Reclamaciones

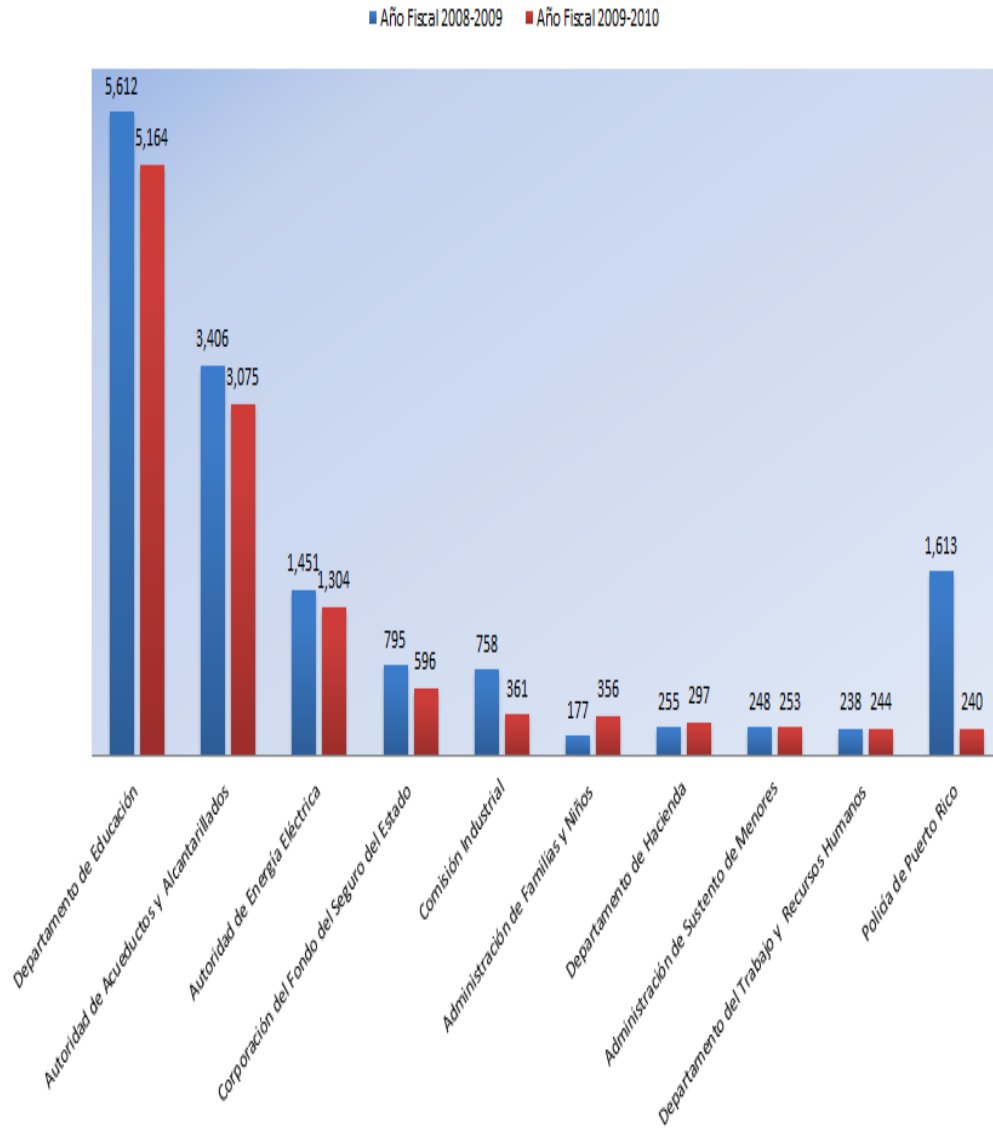
■ Año Fiscal 2008-2009 ■ Año Fiscal 2009-2010



**Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Cerradas
Año Fiscal 2009-2010**

Núm	Agencia	Años Fiscales	
		2008-2009	2009-2010
1	Departamento de Educación	5,612	5,164
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,406	3,075
3	Autoridad de Energía Eléctrica	1,451	1,304
4	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	795	596
5	Comisión Industrial	758	361
6	Administración de Familias y Niños	177	356
7	Departamento de Hacienda	255	297
8	Administración de Sustento de Menores	248	253
9	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	238	244
10	Policía de Puerto Rico	1,613	240

Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Cerradas Años Fiscales 2008-2009 y 2009-2010

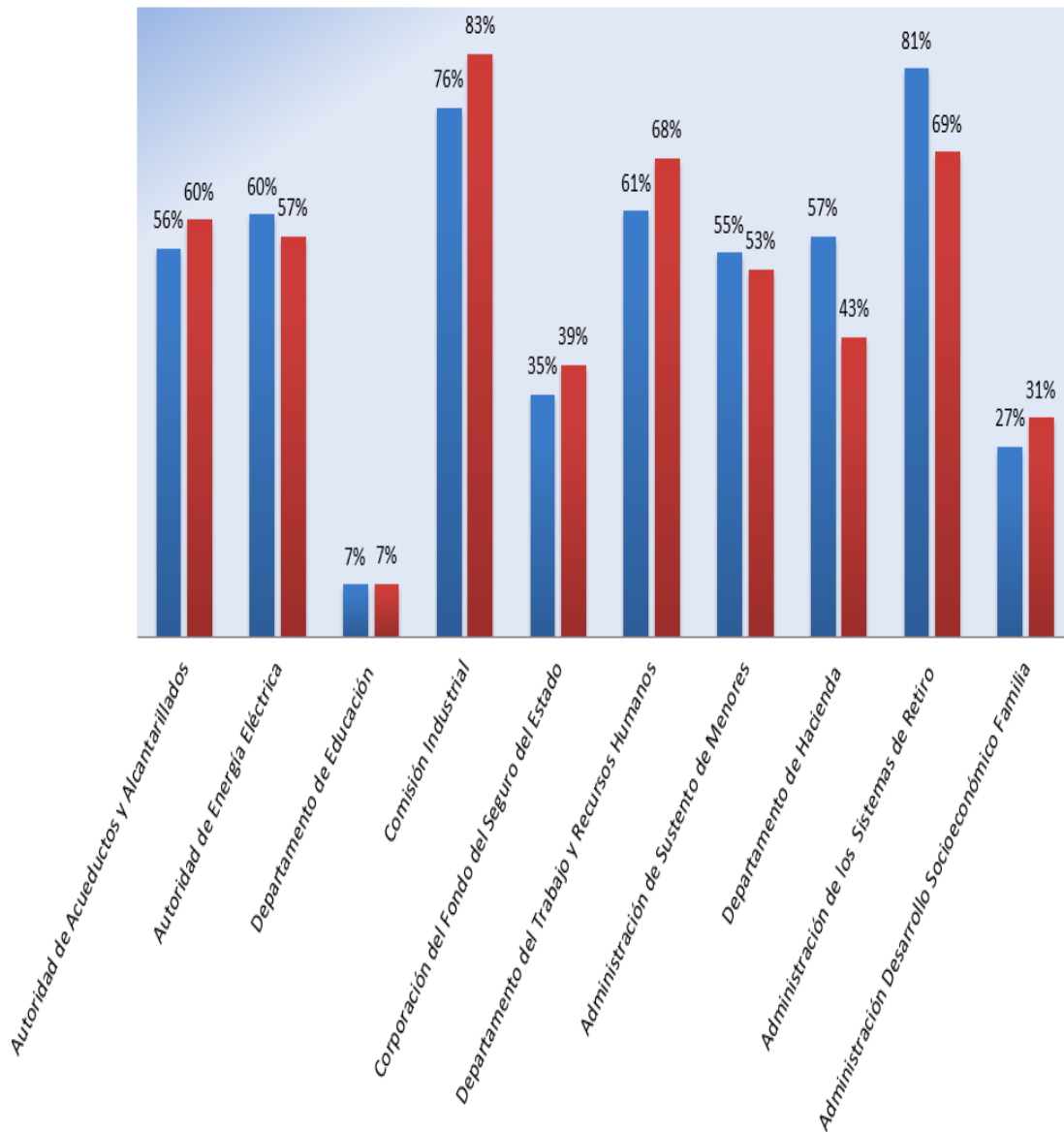


Agencias con Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos Años Fiscales 2008-2009 y 2009-2010

Agencia	Año Fiscal 2008-2009			Año Fiscal 2009-2010		
	Total de Reclamaciones cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de Eficiencia 2008-2009	Total de Reclamaciones cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de Eficiencia 2009-2010
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,406	1,892	56%	3,075	1,835	60%
Autoridad de Energía Eléctrica	1,451	875	60%	1,304	746	57%
Departamento de Educación	5,612	411	7%	5,164	384	7%
Comisión Industrial	758	574	76%	361	301	83%
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	795	275	35%	596	231	39%
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	238	145	61%	244	167	68%
Administración de Sustento de Menores	248	136	55%	253	133	53%
Departamento de Hacienda	255	146	57%	297	127	43%
Administración de los Sistemas de Retiro	91	74	81%	111	77	69%
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	140	38	27%	186	58	31%

Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos Años Fiscales 2008-2009 y 2009-2010

■ Porcentaje de Eficiencia 2008-2009 ■ Porcentaje de Eficiencia 2009-2010

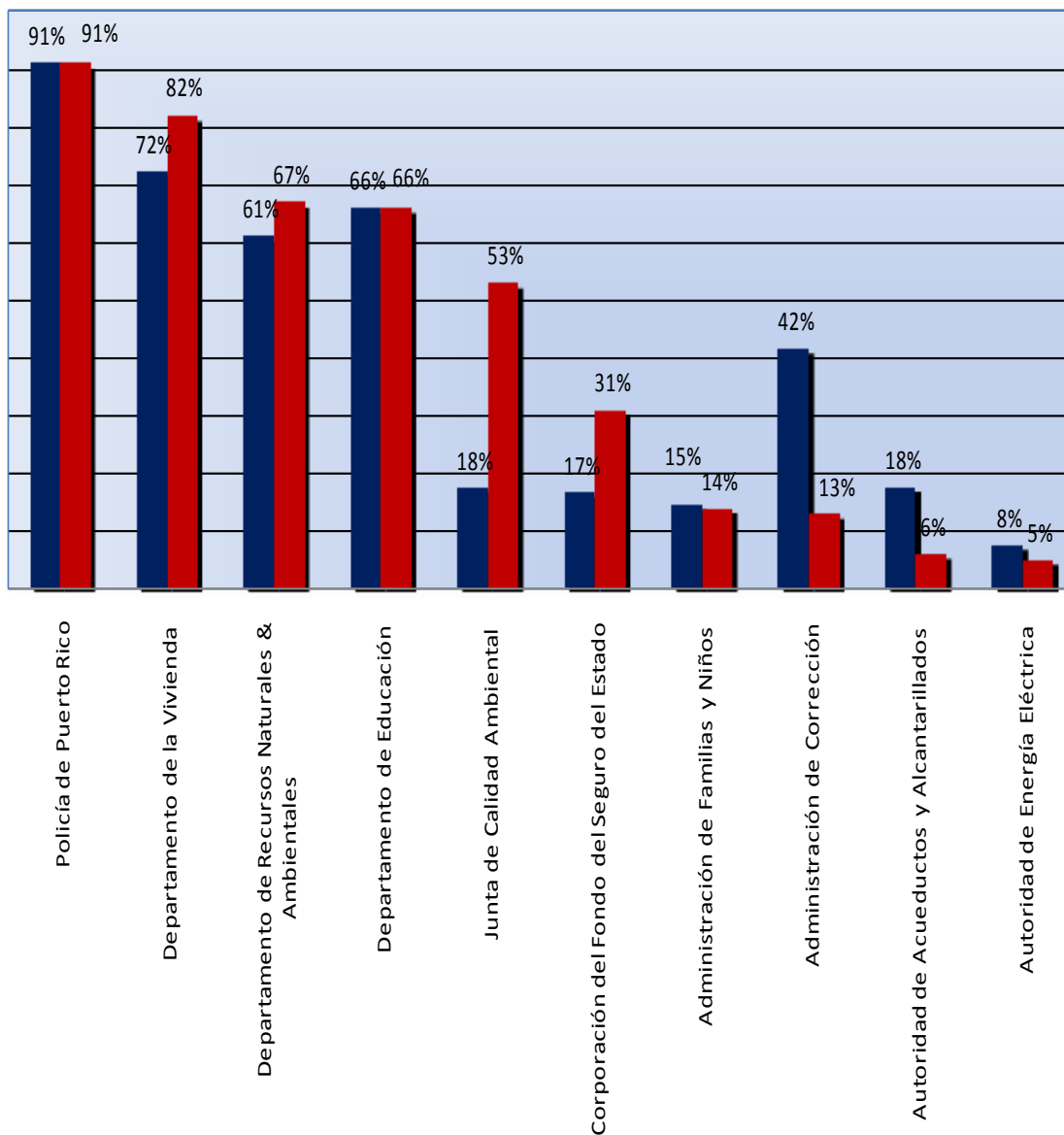


Agencias con Reclamaciones Activas por Seis meses o más Años Fiscales 2008-2009 y 2009-2010

		Año Fiscal 2008-2009			Año Fiscal 2009-2010		
	AGENCIA	Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2008-2009	Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2009-2010
1	Policía de Puerto Rico	776	706	91%	742	666	91%
2	Departamento de la Vivienda	90	65	72%	108	89	82%
3	Departamento de Recursos Naturales & Ambientales	131	80	61%	152	105	67%
4	Departamento de Educación	7,152	4,723	66%	4,088	3,603	66%
5	Junta de Calidad Ambiental	40	7	18%	38	20	53%
6	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	144	24	17%	121	37	31%
7	Administración de Familias y Niños	62	9	15%	178	25	14%
8	Administración de Corrección	36	15	42%	97	13	13%
9	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	311	55	18%	530	33	6%
10	Autoridad de Energía Eléctrica	145	11	8%	197	10	5%

Reclamaciones Activas por Seis meses o más Años Fiscales 2008-2009 y 2009-2010

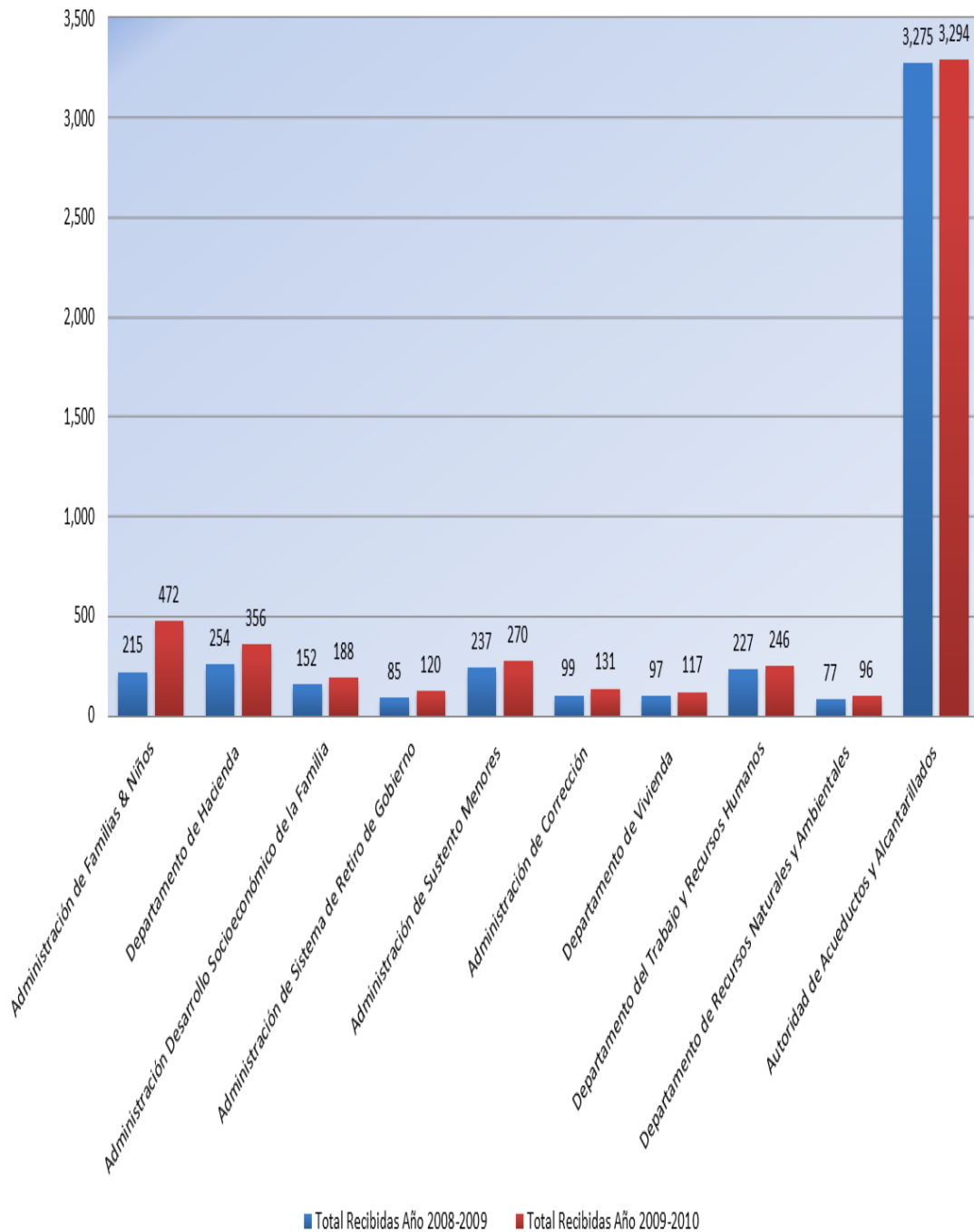
■ Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2008-2009 ■ Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2009-2010



**Agencias con Aumento en Reclamaciones Recibidas
Años Fiscales
2008-2009 y 2009-2010**

Agencia		Total Recibidas Año 2008-2009	Total Recibidas Año 2009-2010	Aumento
1	Administración de Familias & Niños	215	472	257
2	Departamento de Hacienda	254	356	102
3	Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia	152	188	36
4	Administración de Sistema de Retiro de Gobierno	85	120	33
5	Administración de Sustento Menores	237	270	33
6	Administración de Corrección	99	131	32
7	Departamento de Vivienda	97	117	20
8	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	227	246	19
9	Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	77	96	19
10	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,275	3,294	19

Aumento en Reclamaciones Recibidas Año 2008-2009 y 2009-2010

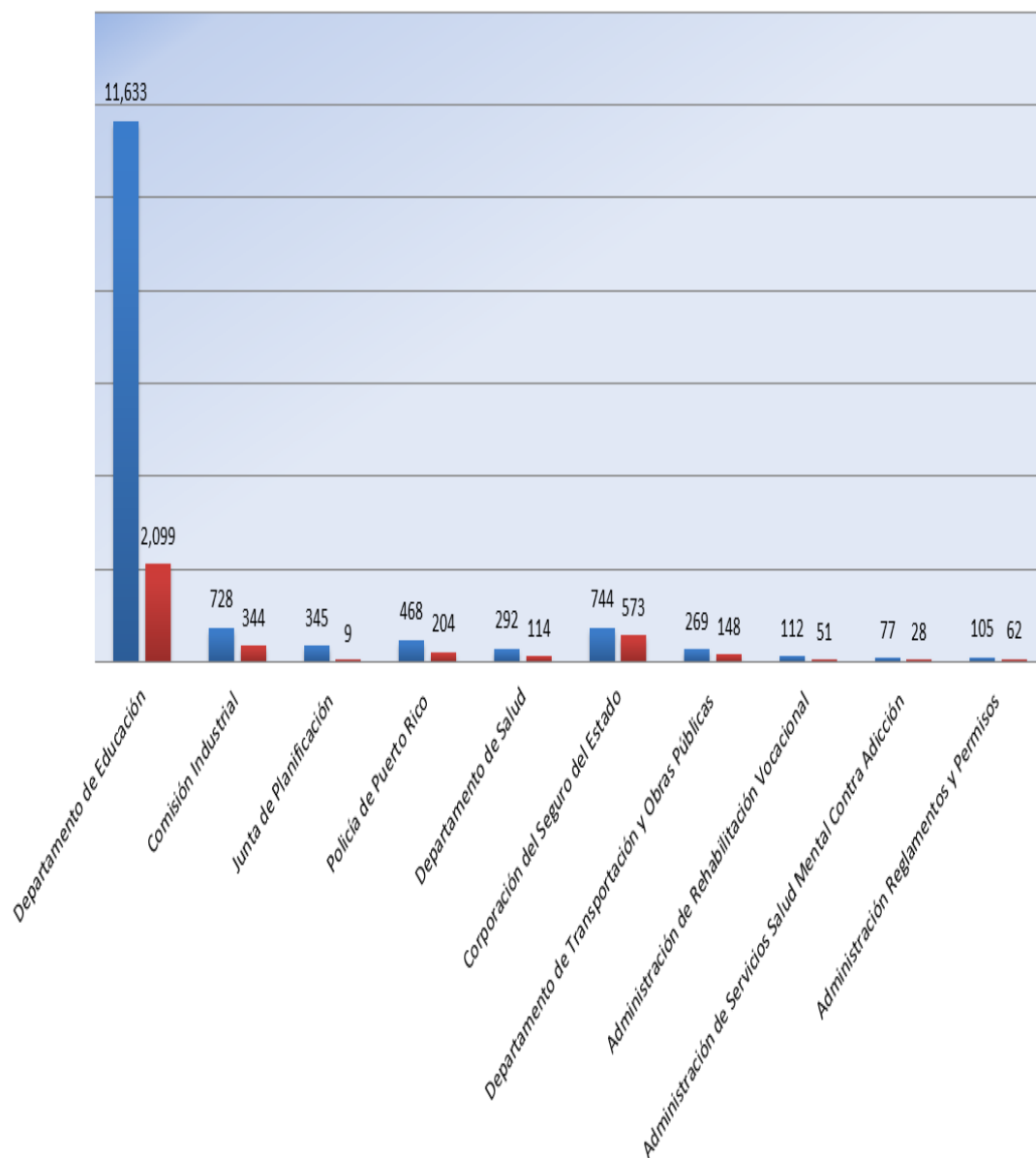


**Agencias con Reducción en Reclamaciones Recibidas
Año Fiscal 2008-2009 y 2009-2010**

Agencias	Total Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2008-2009	Total Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reducción
Departamento de Educación	11,633	2,099	9,534
Comisión Industrial	728	344	384
Junta de Planificación	345	9	336
Policía de Puerto Rico	468	204	264
Departamento de Salud	292	114	178
Corporación del Seguro del Estado	744	573	171
Departamento de Transportación y Obras Públicas	269	148	121
Administración de Rehabilitación Vocacional	112	51	61
Administración de Servicios Salud Mental Contra Adicción	77	28	49
Administración Reglamentos y Permisos	105	62	43

Reducción en Reclamaciones Recibidas Años Fiscales 2008-2009 y 2009-2010

■ Total Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2008-2009
 ■ Total Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010



Informe de Agencias con Menor Número de Reclamaciones Recibidas

Agencias	Reclamaciones 2006-2007	Reclamaciones 2007-2008	Reclamaciones 2008-2009	Reclamaciones 2009-2010
Consejo General de Educación	0	0	0	1
Corporación de Industria de Ciegos	1	0	0	0
Corporación de Seguros Agrícolas	0	1	0	0
Corporación de Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	1	1	0	0
Consejo de Educación Superior	0	0	0	2
Lotería de Puerto Rico	0	0	0	2
Junta de Gobierno del Sistema 911	0	1	2	0
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación	0	1	2	1
Junta de Libertad bajo Palabra	2	1	0	1
Administración de Terrenos	3	1	0	1

Equipo de trabajo de la Oficina del Ombudsman

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN

Iris Miriam Ruiz Class

Procuradora

Lcdo. Héctor Morales Martínez

Procurador Auxiliar

Daisy Ramos Rodríguez

Ayudante Ejecutivo

Arnold Troche Piña

Ayudante Ejecutivo

Terecita Reyes Maldonado

Asistente Administrativo de la Procuradora

David Cruz Vélez

Asistente Ejecutivo

Wilson Rosales Concepción

Asistente Ejecutivo

Carlos Rodríguez Torres

Asistente Ejecutivo

Titza Villanueva Viust

Asistente Administrativo Principal

Christian Fraguada Almenas

Chofer

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

Julissa Merced Legrand

Directora de Auditoría

DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LEGALES

Rolando Meléndez Aponte

Director Asociado Asuntos Legales

María S. Rosado Rodríguez

Asistente Paralegal

Mayra Rivera Cedeño

Asistente Administrativo Principal

DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Reuel García Rivera

Especialista en Informática

DEPARTAMENTO DE PROCURADURÍAS

María Rivera López

Procuradora Especializada Asuntos Ambientales

Procuradora Especializada de Sistemas de
Seguridad de Bancos de Información

Edison Negrón Ocasio

Procurador de Pequeños Negocios

Gisela Ortiz Colón

Investigadora Principal de Reclamaciones

Adlin Ayala Miranda

Asistente Administrativo

Katty Molina Martínez

Asistente Administrativo

Enid Rivera Echandy

Asistente Administrativo Principal

DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Efraín Martínez Olivera

Director de Recursos Humanos

Ilia Angulo Labrador

Directora Asociada Recursos Humanos

Vanessa Vallejo Rivera

Especialista de Recursos Humanos

Ilka Miranda Vázquez

Asistente de Recursos Humanos

ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS

Ludim Díaz Sánchez

Directora Asociada Servicios Administrativos

Wanda Castillo Santos

Oficial de Compras

María Mercado Ortiz

Asistente Servicios de Oficina

Lisabeth Tolentino Rivera

Recepcionista

DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Vivian Belén Nazario

Gerente de Contabilidad

Grisselle Rodríguez Rodríguez

Analista de Contabilidad

Rita Pacheco Collado

Analista de Contabilidad

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Carlos Burgos Ortiz

Supervisor de Servicios Generales

Héctor Ramos Vázquez

Asistente Servicios Generales

Iván Rivera Tapia

Conductor- Mensajero

Oswaldo Díaz Maysonet

Conductor- Mensajero

Omar Dávila Nuñez

Conductor- Mensajero

Eliézer Torres Muñoz

Asistente Servicios de Mantenimiento

Wanda Serrano Robles

Asistente Servicios de Mantenimiento

ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES

Juan C. Machicote Rodríguez
Director Servicios Institucionales

Ivette López Hernández
Directora Asociada Servicios Institucionales

Irma Oneill Cabán
Coordinadora Programático

María Ferrer González
Asistente Administrativo

DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES

Daphne EspéndeZ Santisteban
Gerente de Investigaciones y Reclamaciones

OFICINA REGIONAL DE ARECIBO

William Otero Santiago
Gerente Regional

Héctor Vargas Zeno
Investigador de Reclamaciones

Carmelo Méndez Jiménez
Investigador de Reclamaciones

Myrna Chevalier De Jesús
Investigadora de Reclamaciones

Vanessa Hernández López
Investigadora de Reclamaciones

Gloria Serrano Soberal
Asistente Administrativo Principal

Marisol Maldonado Ruiz
Asistente Administrativo

Ismael García Valentín
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Cynthia González Ellis
Gerente Regional

Nilda Avilés Cintrón
Investigadora de Reclamaciones

Rafael Ferrer Rodríguez
Investigador de Reclamaciones

Alberto Quiñones Santa
Investigador de Reclamaciones

Adianez Chaparro Negrón
Investigadora de Reclamaciones

Juan Soto Román
Investigador de Reclamaciones

Eric Ortiz Rosario
Especialista en Investigadora de Reclamaciones

Seida Negrón Carmenaty
Asistente Administrativo

Rosa Cartagena Cartagena
Asistente Administrativo

Arelis Tapia Meléndez
Asistente Administrativo

Eufemia Oquendo Rivera
Asistente Administrativo

Carlos Díaz Nieves
Asistente Administrativo

Karla Burgos Flores
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE CAGUAS

Nilsa Vázquez Vélez
Gerente Regional

Hilda Espada Rosado
Investigadora de Reclamaciones

Damaris Sierra Gómez
Investigadora de Reclamaciones

Juana Coss Flores
Investigadora de Reclamaciones

Karla López Díaz
Asistente Servicios de Oficina

Margarita Coss Flores
Asistente Servicios de Oficina

OFICINA REGIONAL DE HUMACAO

Evelyn Cruz Berrios
Gerente Regional

Zulma Carrillo Medina
Investigador Principal de Reclamaciones

Elba Rivera Rivera
Investigadora de Reclamaciones

Norma E. Loasiga Velázquez
Investigadora Principal de Reclamaciones

Lisandra Molina Santiago
Asistente Administrativa

Vivian González Figueroa
Asistente Administrativo Principal

Magdalee Santiago García
Asistente Servicios de Oficina

Rosa Navarro Serrano
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ

Ivette Irizarry Romeu
Gerente Regional

Linda Hernández Vargas
Investigadora Principal de Reclamaciones

Sara Liz Del Toro Romeu
Investigadora de Reclamaciones

Mildred Estévez Villanueva
Investigadora de Reclamaciones

Jennie Cruz Seda
Asistente Administrativo Principal

Maricarmen Rivera González
Asistente Administrativo

María Ortiz Olivo
Asistente Servicios de Oficina

OFICINA REGIONAL DE PONCE

Carmen L. Monroig Jiménez
Gerente Regional

Antonia Rodríguez Gómez
Investigadora Principal de Reclamaciones

Miguel Vázquez Rivera
Investigador de Reclamaciones

Rosa Burgos Rodríguez
Investigadora de Reclamaciones

Ivonne García Cruz
Asistente Administrativa Principal

Carmen Maldonado Vázquez
Asistente Administrativo

Luis Raúl Santiago Pérez
Asistente Servicios de Mantenimiento

OFICINA REGIONAL DE SAN JUAN

Wilfredo Rivera Vélez
Gerente Regional

Norma Figueroa Rodríguez
Investigadora Principal de Reclamaciones

Ivonne Ferrer Valdés
Investigadora de Reclamaciones

Luciola Figueroa De Cuba
Investigadora de Reclamaciones

Mayda Álvarez De Jesús
Investigadora de Reclamaciones

Ada Ríos García
Asistente Servicios de Oficina

Elba Ríos González
Asistente Administrativo Confidencial

María Desiderio Curiel
Asistente Servicios de Oficina

Pablo Cintrón Atanasio
Asistente Servicios de Oficina

Jonathan Morales López
Asistente Servicios de Mantenimiento

Oficinas del Ombudsman

Oficina Central

Ave. R.H. Todd. Edificio 501, Parada 18 , Santurce, PR 00907
P.O. Box 41088, Minillas Station, 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 00705
Tel. (787) 879-1313, Fax (787) 817-1622

Bayamón

Vega Alta, Naranjito, Toa Alta, Dorado, Toa Baja, Cataño, Bayamón, Guaynabo, Corozal
P.O. Box 6970, Bayamón PR 00960-9009
Calle Parque #34, Edificio Rivera, Bayamón, P.R.
Tel (787) 785-0120, Fax (787) 785-0137

Caguas

**Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas, Barranquitas, Orocovis, Aibonito,
Cidra, Cayey, Comerio, Arroyo, Guayama**
P.O. Box 429, Caguas, P.R. 00726-0429
Centro Gubernamental, 5to. Piso, Caguas,
Tel. (787) 744-2277, Fax (787) 743-4477

Humacao

**Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo, Humacao, Las Piedras, Juncos,
Yabucoa, Maunabo, Patillas**
45 Cruz Otiz Stella, Norte Suite 14, Humacao PR 00791
Tel. (787) 852-6710, Fax (787) 850-7686

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

Ponce

**Villalba, Juana Díaz, Jayuya, Ponce, Peñuelas, Adjuntas, Guayanilla, Salinas,
Coamo, Santa Isabel, Yauco**
P.O. Box 6426, Ponce PR 00733-6426
Ave. Muñoz Rivera, Esq. Ferrocarril
Santa María Medical Building, Tercer Piso, Ponce PR.
Tel (787) 844-2424, Fax (787) 842-4939

San Juan

San Juan, Trujillo Alto, Carolina, Loíza, Canóvanas, Río Grande, Luquillo
Edificio 804, Avenida Ponce de León Suite 101-A
Miramar PR, 00907
Tel (787) 721-8444, Fax (787) 721-8452



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico