

Gobierno de Puerto Rico
Oficina del Procurador del Ciudadano



Trigésimo Cuarto Informe Anual
2010-2011

Gobierno de Puerto Rico
Oficina del Procurador del Ciudadano



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

Trigésimo Cuarto Informe Anual
2010-2011

Iris Miriam Ruiz Class
Procurador del Ciudadano



Tabla de Contenido

Base legal y Jurisdicción.....	9
Misión y Visión.....	10
Estructura del Gobierno de Puerto Rico.....	11
Estructura Organizacional.....	12
Datos Significativos Año Fiscal 2010-2011.....	12
Transformación de la Visión en Mediación de Conflictos.....	15
Proyecciones Futuras.....	16
Legislación Evaluada.....	17
Oficina Regional de Arecibo.....	30
Oficina Regional de Bayamón.....	34
Oficina Regional de Caguas.....	39
Oficina Regional de Humacao.....	44
Oficina Regional de Mayagüez.....	48
Oficina Regional de Ponce.....	54
Oficina Regional de San Juan.....	61
Departamento de Investigaciones y Reclamaciones.....	65
Procuraduría de Pequeños Negocios.....	72
Procuraduría Especializada en Asuntos Ambientales.....	78
Procuraduría Especializada en Asuntos Energéticos e Hidrológicos.....	83
Procuraduría Especial de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno.....	88
Red de Mujeres.....	92
Personas de Edad Avanzada.....	97
Estadísticas Año Fiscal 2010-2011.....	101
Casos Recibidas Año Fiscal 2010-2011.....	102
Informe de Notificación Intervención Inicial de Caso.....	104
Movimiento de Reclamaciones Activas incluyendo años anteriores.....	107
Reclamaciones Activas Recibidas durante Año Fiscal 2010-2011.....	109
Movimiento de Reclamaciones Cerradas.....	110
Informe de Derechos Humanos.....	115
Reclamaciones Recibidas.....	116
Orientaciones Recibidas.....	120
Coordinaciones Recibidas.....	124

Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas.....	126
Reducción en Reclamaciones Recibidas.....	127
Aumento en Reclamaciones Recibidas.....	128
Reclamaciones Activas por Seis meses ó más.....	129
Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Cerradas.....	130
Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos.....	131
Equipo de Trabajo.....	134
Oficinas Regionales.....	137

Aprobado Comisión Estatal de Elecciones Caso Número: CEE-SA-12-4876

Oficina del Procurador del Ciudadano

*Informe Anual
2010-2011*

Iris Miriam Ruiz Class
Procurador del Ciudadano





Base Legal

La Oficina del Procurador del Ciudadano se fundamenta en el Artículo II, Sección 4, de la Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico, la cual dice: “No se aprobará ley alguna que restrinja la libertad de palabra o de prensa o el derecho del pueblo a reunirse en asamblea pacífica y pedir al gobierno la reparación de agravios”.

Para facilitar este derecho constitucional que asiste al ciudadano de pedir la reparación de agravios al gobierno, se firma la Número Ley 134 de 30 de junio de 1977. Dicho estatuto crea la Oficina del Procurador del Ciudadano y le autoriza a ejercer todos los poderes inherentes al cargo.

La Ley le confiere al Ombudsman la autoridad para contratar los servicios profesionales necesarios para cumplir cabalmente su encomienda de defender los derechos del ciudadano, ir personalmente al tribunal, solicitar al Secretario de Justicia que lo represente en las acciones civiles o criminales pertinentes o encarregar a cualquier agencia la investigación o el trabajo que se necesite para el mejor desempeño de sus funciones.

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

Jurisdicción

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

- Investigar los procedimientos internos que lleva a cabo cualquier agencia adscrita a la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico, velando que dicho proceso se realice conforme a lo dispuesto en la ley y los reglamentos.
- Investigar cualquier acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o los reglamentos, ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio; estar basado en un error de hechos o en motivos improcedentes o irrelevantes; no estar acompañado de una exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requieran; ser ejecutado de forma ineficiente o errónea.
- Evaluar si las recomendaciones sometidas por el Ombudsman para corregir las acciones tomadas por las agencias han sido consideradas para su posible implantación.
- Tomar juramento y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos, y otra evidencia.
- Requerir a las instrumentalidades públicas la realización de estudios externos y contratación de recursos para cumplir con su función.

Requerir que las entidades gubernamentales le provean de recursos humanos, equipos, espacios de oficina o de cualquier otra índole para realizar su labor.



Misión

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.

Visión

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.

Marco Operacional

La Procuraduría del Ciudadano trabaja con alrededor 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. La 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, ofen-

sivo, 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 que 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 ejecutivas ante la autoridad nominadora.

2. Notificación de Intervención Inicial de Caso (NIIC)

Comunicación enviada a la agencia informándole de algún caso al cual deberá reaccionar en un término de cinco (5) días laborables, solucionar el asunto a favor de la ciudadanía o presentar información suficiente que evidencie el buen proceder de la agencia.

3. Orientación

Proceso mediante el cual se informa a la ciudadanía del procedimiento, en los cuales el ciudadano no ha cumplido con el trámite administrativo provisto en la agencia.

4. Coordinación

Proceso mediante el cual se gestionan soluciones, para beneficio de la ciudadanía, en aquellos casos que se encuentran fuera de nuestro alcance jurisdiccional.

Informe Anual

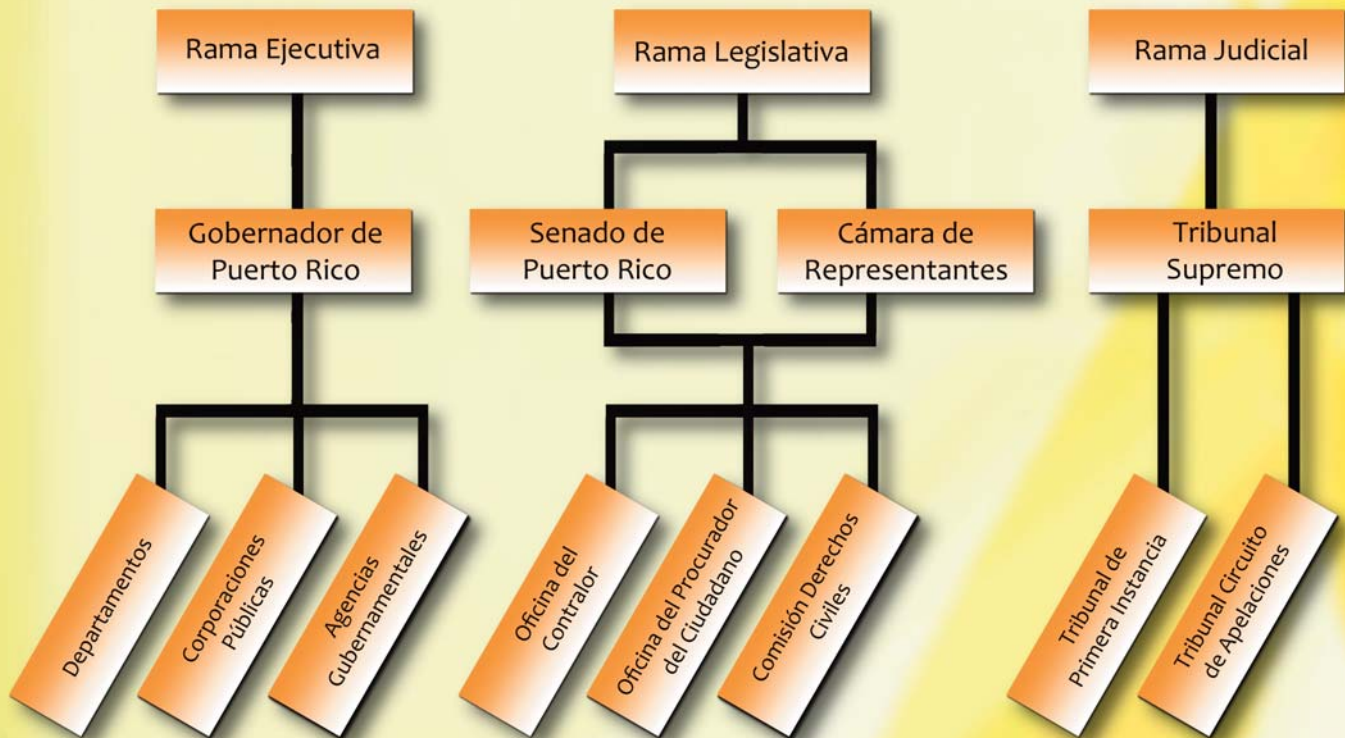
Según se establece en la Ley 134 de 30 de junio de 1977, cada mes de enero, la Procuraduría del Ciudadano somete un Informe Anual, que resume los trabajos realizados durante el año fiscal anterior. El año fiscal comprende del 1ro de julio al 30 de junio. Por lo



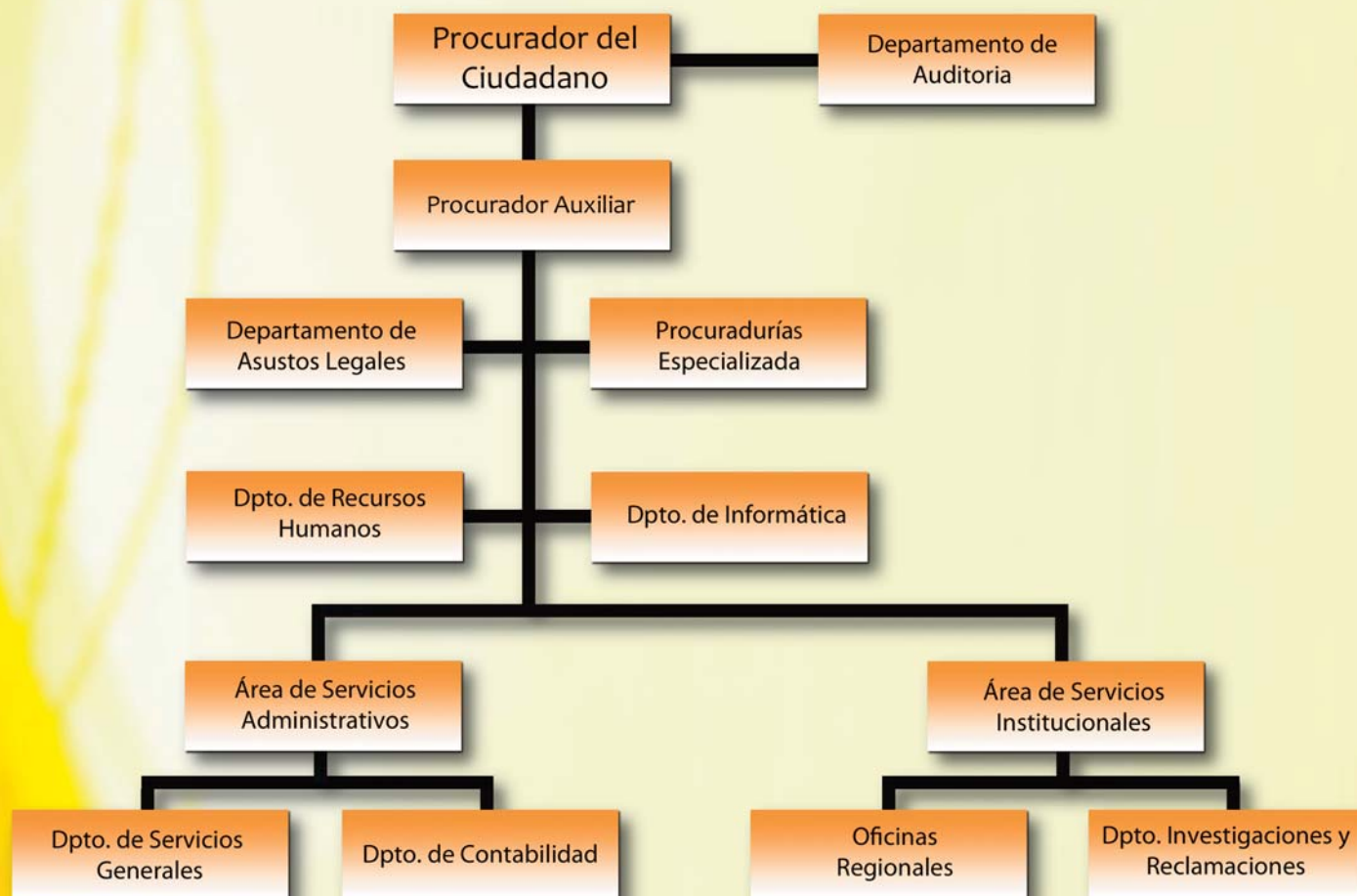
tanto, el presente Informe recoge información del 1ro xiliar, están a cargo de preparar el mismo. El Informe de julio de 2010 al 30 de junio de 2011. El área de Ser- Anual está disponible en el portal electrónico vicios Institucionales y la Oficina del Procurador Au- www.ombudsmanpr.com.



Estructura del Gobierno de Puerto Rico



Estructura Organizacional de la Oficina del Procurador del Ciudadano



Datos Significativos Año Fiscal 2010-2011

Durante el año fiscal 2010-2011 se recibieron 24,782 casos nuevos, de los cuales se radicaron 7,943 reclamaciones 13,446 orientaciones y 3,393 coordinaciones. Estas últimas, corresponden a casos gestionados con entidades fuera de la jurisdicción.

La protección de los derechos de la ciudadanía es fundamental en la política pública de la Procuraduría, en este año se atendieron varios casos sobresalientes en la Oficina Central. Entre ellos, el caso en el que el Departamento de la

Familia y la Administración de Familias y Niños, removieron a un menor de un Hogar Pre-Adoptivo, luego de 2 años y medio, aplicándole de manera retroactiva, la Ley Número 170 de 12 de agosto de 1988.

Con la intervención de la Procuradora del Ciudadano, la cual acudió al Honorable Tribunal para recomendar el que se evaluara la devolución del niño a sus padres, el Honorable Tribunal notificó a la Secretaria del Departamento de la Familia, la devolución del niño a su Hogar Pre-Adoptivo y luego de iniciar



nuevamente el proceso de adopción y trámites administrativos, lograron la adopción del niño.

A nivel Regional se trabajaron casos como el de una anciana de Caguas que vivía en su hogar en condiciones infrahumanas. Luego de la intervención de la Procuradora con el Departamento de la Familia, la ubicaron en un hogar seguro, cubriendo éstos la diferencia monetaria de todos los gastos.

Otro caso que llegó a la atención de la Procuradora, fue el de una ciudadana de edad avanzada con la condición de depresión severa que se prendió fuego en su residencia. Inmediatamente funcionarios de la Procuraduría se personaron al lugar y en coordinación con el

Departamento de la Familia, lograron ubicar a la anciana en un hogar sustituto, conforme al protocolo del Hospital y con los servicios necesarios para atender su condición de salud.

Por otro lado, la Procuraduría del Ciudadano cuenta con la Procuraduría de Pequeños Negocios y la Procuraduría Especial de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno. Además, la Procuraduría Especializadas en las Áreas de Asuntos Ambientales, Asuntos Energéticos e Hidrológicos. Estos trabajan casos de mayor complejidad que re-

quieren de un grado de conocimiento y experiencia.

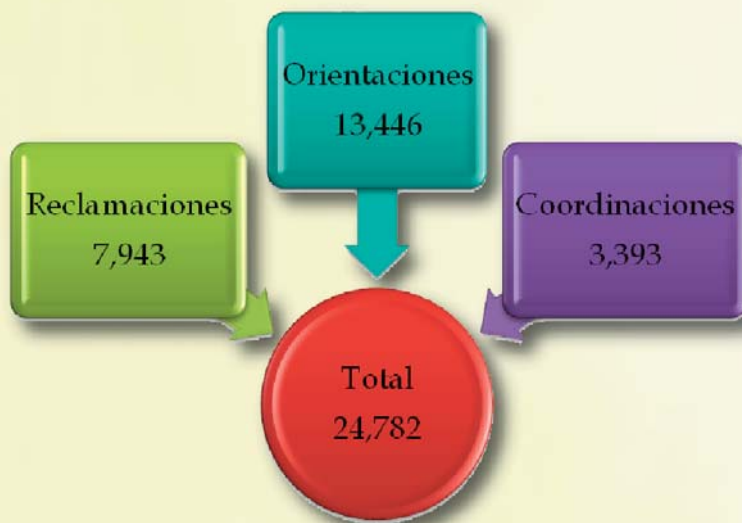
En este año fiscal la Procuraduría de Pequeños Negocios, en cumplimiento de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria, comenzaron a trabajar con el Departamento de Hacienda las posibles en-

miendas al Reglamento para la Venta de Marbetes de Licencias de vehículos a ser cumplido por las Estaciones oficiales de Inspección. Dichas enmiendas surgieron a raíz de una decisión judicial que dispuso que las primas cobradas 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 vi-

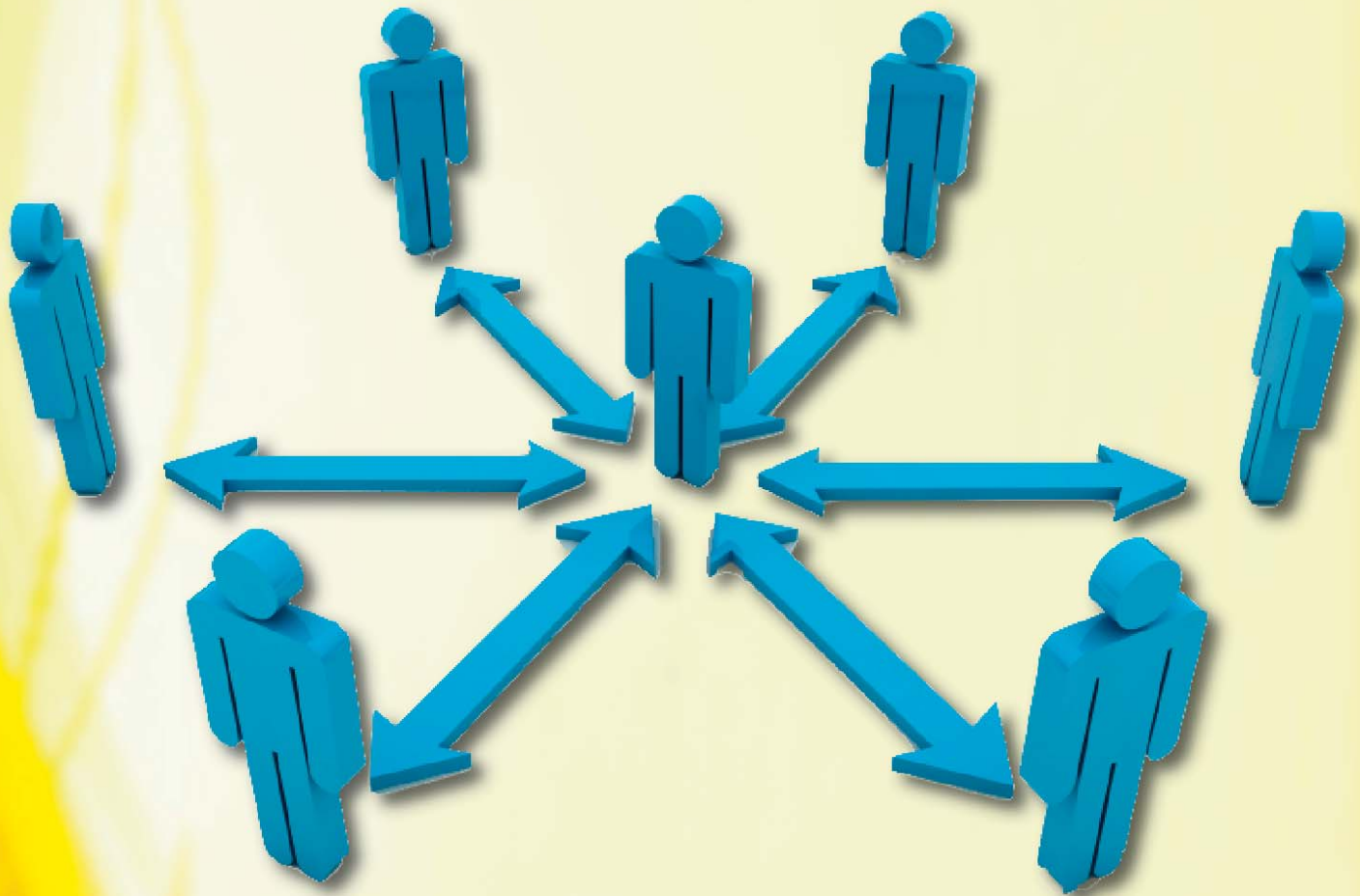
gente contempla el pago de una fianza de veinte mil dólares (\$20,000.00) por parte de cada Estación Oficial de Inspección, para garantizar cualquier débito no satisfecho.

Las enmiendas propuestas al reglamento nuevo, requerirían 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 de treinta mil dólares (\$30,000.00). Ante el aumento drástico en las fianzas, la Procuraduría



Durante el año fiscal 2010-2011 se recibieron 24,782 casos nuevos, de los cuales se radicaron 7,943 reclamaciones 13,446 orientaciones y 3,393 coordinaciones. Estas últimas, corresponden a casos gestionados con entidades fuera de la jurisdicción.





de Pequeños Negocios citó a los funcionarios del Departamento de Hacienda con el propósito de delinear un plan de trabajo para lograr así que el Reglamento cumpla con todas las disposiciones de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria, antes de ser promulgado.

La Procuraduría de Pequeños Negocios presentó las objeciones al Reglamento y por su parte el Departamento de Hacienda, el Departamento de Transportación y Obras Públicas y la Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatorio, sometieron nuevas enmiendas al Reglamento. Próximamente la Procuraduría celebrará un Panel de Revisión y promulgación de un Análisis de Flexibilidad.

La Procuraduría de Asuntos Ambientales re-

alizó una Investigación en la Comunidad Los Naranjos de Vega Baja, que se estaba viendo afectada por las inundaciones causadas por la dilación del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales en otorgar los permisos para la limpieza del Caño Cabo Caribe, el cual se encontraba obstruido por la vegetación, sedimentación y basura.

Luego de notificar la situación a los funcionarios del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, estos reconocieron la seriedad de la situación por el riesgo a la salud y seguridad de dicha comunidad, por lo que presentaron ante el Cuerpo de Ingenieros de los Estados Unidos, una solicitud de permiso para llevar a cabo las labores de limpieza del Caño Cabo Caribe y establecieron un centro de mando en los predios de la Comunidad.



Transformación de la Visión del Ombudsman a Mediación de Conflictos

El pasado Año Fiscal 2010-2011 la Procuradora del Ciudadano, Iris Miriam Ruiz, nombró un Comité que se dio a la tarea de revisar y organizar los Reglamentos existentes relacionados con las reclamaciones e investigaciones. El reto principal de dicho comité fue el propiciar que las agencias intervenidas resuelvan los planteamientos en un tiempo menor, garantizando que los ciudadanos reciban el servicio que merecen de su gobierno.

Para el mes de octubre de 2011, la Procuradora del Ciudadano presentó la revisión a los Reglamentos Operacionales I, II y III, con ello la Ombudsman aseguró que con las enmiendas a los reglamentos, la oficina transforma su visión de un ente meramente punitivo, hacia una mediación de conflictos, como es la nueva dinámica que está cobrando vigencia en el mundo moderno.

Los reglamentos revisados que dan base a esta nueva filosofía son el Reglamento Número 1, que trata directamente sobre la intervención en la agencias el Reglamento Número 2, que se refiere a Investigaciones Especiales y el Reglamento Número 3, el cual establece el Proyecto de Acción Remediativa Especial (PARE).

El cambio fundamental al Reglamento Número 1, consiste en que se divide la solicitud de querrela presentada por el ciudadano en un marco de intervención de dos fases. La primera fase, le concede a la agencia un periodo de intervención inicial buscando una respuesta ágil al reclamo del Ciudadano. Esto sig-

nifica que la agencia tendrá cinco días para responder al caso, antes de que se convierta el mismo en una reclamación. Si al sexto día no hay respuesta afirmativa, automáticamente se convierte en una reclamación, contado su incumplimiento desde el mismo primer día en que la agencia fue notificada.

De esta manera, tanto la agencia intervenida como el ciudadano reclamante, podrán contar con un mecanismo de mediación de conflictos que busca incentivar a que la agencia responda en el menor tiempo posible, premiando ese esfuerzo

sin que el requerimiento de solución se convierta en una querrela en su contra.

En el Reglamento Número 2, se añade el concepto de sesión inicial donde el investigador asignado y la Procuradora le comunican a la agencia sobre la existencia de una investigación y el plan a seguir. Culminada la misma, se emite un informe preliminar y se establece una sesión informativa. Para discutir el informe con el jefe de la agencia intervenida y se le brinda la oportunidad de reaccionar al mismo. Tomada en cuenta sus reacciones, se emite el informe final.

El Reglamento Número 3 provee para un Proyecto de Acción Remediativa.

En los casos que amerite, se establecen nuevos parámetros de cumplimiento de la agencia intervenida, así como los cambios y ajustes que son necesarios para que la situación reclamada no vuelva a ocurrir.

"Para el mes de octubre de 2011, la Procuradora del Ciudadano presentó la revisión a los Reglamentos Operacionales 1, 2 y 3"



Proyecciones Futuras

Unidad de Casos Especiales

En la Procuraduría del Ciudadano se vislumbra llegar a un mayor número de ciudadanos que debido a su condición médica, edad o situación económica, se les hace imposible llegar a la Oficina del Ombudsman para hacer sus reclamos. Es necesario que los investigadores de la Procuraduría puedan desplazarse hasta donde se encuentre dicha ciudadanía, para trabajar con ellos y hacer valer sus derechos.

Este tipo de investigación por lo general, conlleva esfuerzo interagencial y su duración puede ser de varios días. Para ello, se contempla el Proyecto de Unidad de Casos Especiales, el cual estará cualificado para monitorear y ofrecer servicios con una disponibilidad de 24 horas y 7 días a la semana.

Servicio de Trolley

Como parte del interés de la Procuradora del Ciudadano de hacer más accesible los servicios al ciudadano, se logra un acuerdo con la Autoridad Metropolitana de Autobuses para ofrecer el servicio de Trolley, para las personas de edad avanzada, con impedimentos, o que se les dificulte su movilidad para llegar a su Oficina.

Los ciudadanos podrán utilizar este servicio desde las 8:00am hasta las 4:30pm desde la parada del Tren Urbano en Sagrado Corazón hasta la Oficina del Procurador del Ciudadano en el Edificio Mercantil Plaza en la Avenida Ponce de León 202.

Oficina Rodante

Como parte del acuerdo de la Procuraduría con la Autoridad Metropolitana de Autobuses estos se encuentran en el proceso de identificar un Autobús, en condiciones para establecer una Oficina Rodante que viajará por los pueblos de la isla brindando ayuda a las poblaciones en desventaja, ya sea física, económica o territorial que se les dificulta llegar a las Oficinas y puedan hacer sus reclamos.

Oficina Virtual Vieques y Culebra

Es conocimiento de todos el problema de movilidad de los ciudadanos viequeses y culebrenses, aparte de lo oneroso que resulta su traslado a la Isla Grande. En la Oficina del Procurador del Ciudadano se han realizado innumerables gestiones a favor de estos ciudadanos, tales como la Investigación Especial que se realizó a la Autoridad de Transporte Marítimo sobre las condiciones de los terminales en la Isla Grande y en los Municipios de Vieques y Culebra.

Para hacer viable el que los ciudadanos de dichos Municipios puedan llevar sus reclamos ante la Procuraduría del Ciudadano, se están realizando gestiones para establecer una Oficina Virtual en cada una de ellas.



Legislación Evaluada Año Fiscal 2010-2011

Proyecto de Ley:

P. del S. 1500

Tema:

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.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2749

Tema:

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 y prohibir que la Autoridad de Energía Eléctrica se niegue a brindar servicio de energía a una propiedad hasta tanto se pague el balance pendiente de del abonado anterior.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2565

Tema:

Reglamentar el proceso de desconexión del servicio de energía eléctrica, exclusivamente por falta de pago, a clientes para los cuales dicho servicio es esencial debido a condiciones médicas.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2558

Tema:

Requerir a todo vendedor de artículos de uso y enseres, mantener un registro electrónico de toda venta

realizada que incluya la vigencia de la garantía. Dicho registro deberá estar disponible para inspección del público.

Proyecto de Ley:

R. de la C. 766

Tema:

Ordenar a las Comisiones de Asuntos del Consumidor y de Asuntos de Familias y Comunidades, de la Cámara de Representantes de Puerto Rico, a realizar una investigación sobre los cambios en la reglamentación federal de selección de distribuidores autorizados de los “Women, Infants, and Children Programs” (WIC, por sus siglas en inglés) y cómo los mismos impactarán a la población que utiliza estos servicios.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2277

Tema:

Facultar a la Junta Reglamentadora de Telecomunicaciones de Puerto Rico a reglamentar los términos y condiciones que se estipulan en el contrato de servicios de las compañías de televisión por satélite, “DBS”, por sus siglas en inglés; para facultar a la Junta a atender querellas de consumidores, relacionadas con dicho servicio en Puerto Rico y establecer en la Junta el registro de las compañías que ofrecen servicio de televisión por satélite (“DBS”) en Puerto Rico.

Dicho registro contendrá la información necesaria para atender efectivamente las reclamaciones o querellas de los consumidores e incluirá el servicio en las definiciones de la Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico de 1996. **LEY NÚM. 11**

18/FEB/2011



Proyecto de Ley:

P. de la C. 2271

Tema:

Conceder un crédito de cincuenta por ciento (50%) sobre el importe de su facturación mensual por consumo de energía eléctrica, a toda organización sin fines de lucro o cooperativa, que opere un sistema de acueductos rural o comunitario No-AAA. Establecer política pública y otros fines relacionados.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 1719

Tema:

Enmendar la sección 19 reenumerada como sección 18 de la Ley Número 40 del 1 de mayo de 1945, según enmendada, a los efectos de disponer un descuento equivalente al cincuenta por ciento (50%) de la cantidad que por concepto del consumo de agua en la residencia primaria, corresponda a toda persona mayor de 65 años de edad.

Proyecto de Ley:

P. del S. 1697

Tema:

Establecer la “Ley de Educación en la Prevención del Uso y Abuso de Drogas y Sustancias Controladas en Puerto Rico”.

Proyecto de Ley:

R. del S. 968

Tema:

Ordenar a la Comisión de Educación y Asuntos de la Familia del Senado de Puerto Rico, a realizar una investigación exhaustiva en torno a los procesos, requisitos y licencias que exige la Unidad de Licenciamiento del Departamento de la Familia para operar centros de cuidado de niños y de personas de edad avanzada, a fin de atemperar dichos requerimientos a las necesidades y realidades ac-

tuales de nuestra comunidad.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 1350

Tema:

Enmendar el primer y quinto párrafo del Artículo 2, el Artículo 3, los incisos (a), (f), (i), (p) y (s) y añadir los incisos (u) y (v) al Artículo 4, enmendar los incisos (a) y (d) del Artículo 5, los incisos (b) y (d) y se añaden unos nuevos incisos (e), (f), (k), (l) y (g) al Artículo 6, enmendar el Artículo 7, se añaden los incisos (k), (l), (m) y (n) al Artículo 8, enmendar los sub-incisos (ii), (iii) y añadir un sub-inciso (v) al inciso (a); adicionar un sub-inciso (viii) al inciso (b) y añadir un inciso c) al Artículo 9, enmendar el inciso (b), redesignar el segundo inciso (c) como (d) y los incisos (d) y (e) como (e) y (f) y enmendar el sub-inciso (ii) del nuevo inciso (f) del Artículo 10, enmendar el inciso f) del Artículo 11, enmendar los incisos (c), (d) y (f) del Artículo 12, enmendar los Artículos 13, 14 y 15, redesignar el segundo inciso (e) como inciso (f) del Artículo 16, se enmiendan los sub incisos (v) y (vii) del inciso (d) del Artículo 17, redesignar el segundo inciso (f) como inciso (g) del Artículo 18, enmendar el sub-inciso (iv) del inciso (b); los sub-incisos (i) y (ii) del inciso (c); el sub-inciso (ii) del inciso (d); el inciso (e); el inciso (f) y el sub-inciso (iii) del inciso (g) y redesignar el segundo sub-inciso (iii) como (iv), del Artículo 22, añadir un nuevo Artículo 22A, enmendar los incisos (a), (b), (c), (d), (e), (f), (g) y (h) y se añade un inciso (i), (k), (j) y (l) al Artículo 23, enmendar el primer párrafo y añadir un cuarto, quinto y sexto párrafo al Artículo 24, enmendar los incisos (a), (b), (c) y (d), añadir los incisos (k) y (l) y enmendar el párrafo final del Artículo 25, enmendar el Artículo 26, enmendar el primer y segundo párrafo y añadir un tercer párrafo al Artículo 27, enmendar el segundo y tercer párrafo del Artículo 29,



enmendar el primer y segundo párrafo y los incisos (a), (b), (c) y (d) del Artículo 30, enmendar el Artículo 33, añadir un nuevo Artículo 34, añadir un nuevo Artículo 35, un nuevo Artículo 36, un nuevo Artículo 37, un nuevo Artículo 38, un nuevo Artículo 39, un nuevo Artículo 40, un nuevo Artículo 41, un nuevo Artículo 42, un nuevo Artículo 43, enmendar el Artículo 34 y reenumerar como Artículo 44, reenumerar el Artículo 35, como Artículo 45, añadir un nuevo Artículo 46, un nuevo Artículo 47, enmendar el Artículo 36 y reenumerar como Artículo 48, enmendar el Artículo 37 y reenumerar como Artículo 49, de la Ley Núm. 355 de 22 de diciembre de 1999, según enmendada, conocida como “Ley Uniforme de Rótulos y Anuncios de Puerto Rico de 1999”, a fin de aclarar el requisito de separación entre anuncios aplicable a anuncios en un mismo solar, reducir el tamaño de las extensiones temporeras, limitar la cantidad de anuncios por solar, hacer más eficiente el proceso de imposición de multas y remoción de rótulos y anuncios ilegales, modificar la composición del Comité Asesor sobre la Industria de Rótulos y Anuncios, imponer penalidades más severas por ciertas violaciones a la Ley y realizar enmiendas técnicas.

Proyecto de Ley:

R. del S. 1410

Tema:

Ordenar a las Comisiones de lo Jurídico Civil, Gobierno y Hacienda del Senado de Puerto Rico, realizar una investigación en torno a las actuaciones del ex Secretario de Transportación y Obras Públicas, Ing. Gabriel Alcaraz Emmanuelli, del ex Secretario de Hacienda, Lcdo. Juan Carlos Méndez Torres y del ex Secretario de Justicia, Lcdo. Roberto Sánchez Ramos, al validar y cobrar ilegalmente un aumento en los derechos anuales de automóviles de lujo sin autorización

de la Asamblea Legislativa y de forma ultra vires, según la opinión emitida el 16 de junio de 2010 por el Tribunal Supremo de Puerto Rico en el caso Ismael Herrero, Jr. v. Hon. Gabriel Alcaraz Emanuelli, Secretario de Transportación y Obras Públicas, 2010 TSPR 95; y para otros fines.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 587

Tema:

Enmendar el inciso (a) del Artículo 3 y enmendar el Artículo 6 de la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, a los fines de aumentar de veinte (20) a treinta y cinco (35) días, el término que tiene un abonado o usuario de servicios esenciales para pagar u objetar una factura.

Plan de Reorganización Núm. 10

Para establecer el Plan de Reorganización del Instituto de Educación Financiera de Puerto Rico, creando dicho organismo adscrito a la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras; establecer las funciones, facultades y deberes del Instituto; concederle al Comisionado de Instituciones Financieras la facultad de supervisar la operación del Instituto y brindarle el apoyo administrativo y fiscal necesario para su funcionamiento y para otros fines.

Proyecto de Ley:

P. del S. 1775

Tema:

Establecer la “Ley para Regular los Programas de Compra mediante Plan de Pago Extendido, conocido como “Layaway”, en Puerto Rico”, a fin de elevar a rango de legislación parámetros mínimos que protejan a los consumidores que por conveniencia o necesidad adquieren bienes mediante el sistema conocido como “Layaway”.



Proyecto de Ley:

P. de la C. 2939

Tema:

Añadir un nuevo Artículo 21 a la Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985, según enmendada, conocida como “Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras”, con el fin de disponer que toda institución financiera que opere en Puerto Rico exhiba un aviso o rótulo visible al público en letras claras y legibles.

Debe contener una breve reseña sobre dicha Oficina y de esta forma, dar a conocer al público los servicios que ofrece y como pueden beneficiarse de los mismos, permitiendo así una adecuada protección de los derechos de los consumidores de la industria financiera.

Proyecto de Ley:

P. del S. 1874

Tema:

Enmendar el inciso (e) y añadir los incisos (h) e (i) a la Sección 3, del Artículo VI de la Ley Núm. 72 de 7 de septiembre de 1993, según enmendada, conocida como “Ley de la Administración de Seguros de Salud de Puerto Rico” (ASES) a fin de enmendar el término de pequeña y mediana empresa, para permitir que otros individuos y las asociaciones puedan acogerse al plan diseñado por ASES y para otros fines relacionados. **LEY NÚM. 197 15/DIC/2010**

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2952

Tema:

Enmendar el Artículo 6 de la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, a fin de ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica a remitir a todos sus clientes, residenciales y comerciales, una denominada “factura transparente”, que

desglosará lo cobrado a los abonados por concepto del ajuste de compra de combustible, el ajuste por compra de energía, el de manejo y servicio de la cuenta, el cargo por consumo y para otros fines relacionados.

Proyecto de Ley:

P. del S. 1848

Tema:

Enmendar el Artículo 4, de la Ley Núm. 111 de 7 de septiembre de 2005, según enmendada, conocida como “Ley de Información al Ciudadano sobre la Seguridad de Bancos de Información”, con el fin de establecer requisitos adicionales a la notificación de violación de la seguridad del sistema y requerirle a toda entidad propietaria o custodia de un banco de información, que tenga que notificar al Secretario de Justicia cualquier violación de la seguridad del sistema que afecte a más de cien (100) personas y para otros fines.

Proyecto de Ley:

P. del S. 1856

Tema:

Crear el Código de Seguros de Salud de Puerto Rico, establecer sus disposiciones generales y la forma en que éste interactuará con el Código de Seguros de Puerto Rico; reglamentar el manejo de medicamentos de receta por parte de las organizaciones de seguros de salud, según definidas; estandarizar en Puerto Rico las pautas para los exámenes de reclamaciones por servicios de cuidado de la salud.

Promover la disponibilidad de planes médicos para los patronos de pequeñas y medianas empresas en Puerto Rico, independientemente de la condición de salud o experiencia de reclamaciones de su grupo de empleados; prohibir el uso de cláusulas discrecionales en los planes médicos y las cubiertas de protección



de ingresos en caso de incapacidad; proveer las normas para establecer y mantener los procedimientos que deben seguir las organizaciones de seguros de salud para garantizar que las personas cubiertas tengan la oportunidad de obtener una oportuna y adecuada resolución de sus querellas.

Para fijar requisitos uniformes para las cubiertas de niños recién nacidos, niños recién adoptados y niños colocados para adopción, tanto en los planes médicos grupales como individuales y para otros fines relacionados. **LEY NÚM. 194 29/AGOSTO/2011**

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2325

Tema:

Crear y establecer un programa a denominarse “Programa de Abonado Distinguido”, a los fines de que tanto la Autoridad de Energía Eléctrica, así como la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, otorguen un crédito anual del cinco (5%) por ciento del total de lo facturado en un año natural, a todo abonado residencial y comercial que cumpla cabalmente, dentro del tiempo determinado por la corporación pública.

Con su obligación de pagar lo consumido por concepto de los servicios de energía eléctrica y de acueductos y alcantarillados y para otros fines relacionados.

Proyecto de Ley:

P. del S. 1823

Tema:

Establecer protecciones y garantías adicionales a las establecidas por la Ley Federal para los consumidores de préstamos de hipotecas revertidas. **LEY NÚM. 164 29/JULIO/2011**

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2555

Tema:

Crear la “Ley sobre la Prohibición de Registros en los Establecimientos Comerciales”, a los fines de prohibir a los directores, representantes o empleados de todo establecimiento comercial, que detengan, exijan o requieran el recibo de compra para el registro de las mercaderías adquiridas en dicho comercio, a los consumidores que hayan adquirido las mismas dentro de sus predios o facilidades en forma propia y legítima; eximir de efecto legal cualquier disposición contractual entre comercio y cliente a estos fines; facultar al Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) para que supervise y ejecute las disposiciones de esta Ley; y disponer penalidades.

Proyecto de Ley:

R. del S. 857

Tema:

Ordenarle a la Comisión de Comercio y Cooperativismo a realizar una investigación sobre la viabilidad de que las Cooperativas en Puerto Rico establezcan como política pública orientar a las personas de la tercera edad sobre las medidas de seguridad que deberían tomar en el manejo de su dinero, antes de abrir una cuenta.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2929

Tema:

Enmendar el último párrafo de la Sección 18 de la Ley Núm. 40 de 1 de mayo de 1945, según enmendada, conocida como “Ley de Acueductos y Alcantarillados de Puerto Rico”, a los fines de establecer la obligatoriedad de la referida corporación pública de suplir el servicio de agua potable, mediante el establecimiento de oasis o cualquier



otro mecanismo que se entienda pertinente y eficaz, a las comunidades que cuenten con los denominados sistemas Non PRASA, cuando estos se encuentren temporariamente inoperantes y para otros fines relacionados.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2638

Tema:

Añadir un último párrafo al Artículo 13 y enmendar el Artículo 16 de la Ley Núm. 76 de 13 de agosto de 1994, según enmendada, conocida como “Ley para Regular los Contratos de Arrendamiento de Bienes Muebles”, a fin de disponer que la compensación pagada al arrendatario como resultado de una reclamación por daños a un vehículo de motor objeto de un contrato de arrendamiento financiero, no se podrá aplicar para cubrir la falta de pago de los plazos convenidos en el contrato de financiamiento de dicho vehículo, o para otras deudas que existan entre el arrendatario y entidad financiera, generadas por otros contratos u obligaciones.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2639

Tema:

Añadir un inciso (e) al Artículo 204 y un inciso (j) al Artículo 209 de la Ley Núm. 68 de 19 de junio de 1964, según enmendada, conocida como “Ley de Ventas a Plazos y Compañías de Financiamiento”, para disponer que la compensación pagada al comprador, como resultado de una reclamación por daños a un vehículo de motor, no se podrá aplicar para cubrir la falta de pago de los plazos convenidos en el contrato de financiamiento de dicho vehículo, o para otras deudas que existan entre el comprador y entidad financiera, generadas por otros contratos u obligaciones.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2981

Tema:

Añadir los incisos i, j, y k al Artículo 3; y añadir un nuevo Artículo 20(A) a la Ley Núm. 4 de 11 de octubre de 1985, según enmendada, conocida como “Ley de la Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras”, a fin de obligar a las instituciones financieras a procesar los pagos realizados dentro del periodo de gracia sin cobrar cargos por demora y hacer justicia a la ciudadanía que recibe los servicios; imponer penalidades por el incumplimiento y facultar al Comisionado de Instituciones Financieras a promulgar, enmendar o derogar reglamentación para poner en vigor las disposiciones de esta Ley.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2394

Tema:

Enmendar los Artículos 1, 2, 3, 7, 8, de la Ley Núm. 69 de 11 de agosto de 2009, según enmendada, conocida como “Ley Especial de Justicia Tarifaria de Utilidades para Residenciales Públicos”, a fin de incluir la aplicación de las tarifas de las utilidades de servicio de energía eléctrica y agua que establece esta Ley, a los pensionados del Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, Maestros, Corporaciones Públicas y Municipios que al momento de la aprobación de esta ley sean abonados de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y Autoridad de Energía Eléctrica de Puerto Rico y sus anualidades sean de seis mil dólares anuales o menos.

En el Reglamento de la AAA y la AEE se establecerá un consumo razonable para dichos abonados y de ser mayor el consumo, la diferencia se facturará a la tarifa normal residencial que aplique.



Proyecto de Ley:

P. de la C. 3070

Tema:

Establecer el “Código de Rentas Internas de Puerto Rico de 2010”, a los fines de proveer alivios contributivos de 1.2 billones de dólares anuales a individuos y corporaciones para estimular la economía y la creación de empleos; para establecer disposiciones transitorias para la derogación del Código de Rentas Internas de Puerto Rico de 1994 y para otros fines.

LEY NÚM. 1 31/ENERO/2011

Proyecto de Ley:

R. del S. 1719

Tema:

Ordenar a las Comisiones de Banca, Seguros, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas y de Salud del Senado de Puerto Rico, a realizar una investigación abarcadora referente al programa de contratación de los “Pharmacy Benefit Manager” (PBM), MC 21, CVS Caremark y ASES.

Requerir a estos PBM el informe NCPDP-835 donde se ilustra los “Rebates” que les otorgan a estas empresas las compañías farmacéuticas, e identificar si estas rebajas son transferidas de forma íntegra a ASES y las razones para la exclusión de los “Correctores Metabólicos” de su lista de medicamentos aprobados y presentados por ASES.

Proyecto de Ley:

P. del S. 1920

Tema:

Enmendar el inciso “d” del Artículo 8 de la Ley Núm. 5 de 23 de abril de 1973, conocida como la “Ley Orgánica del Departamento de Asuntos del Consumidor” (“DACO”) y para otros fines relacionados.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 609

Tema:

Añadir un nuevo Artículo 4 y para redesignar los actuales artículos 4 y 5 como 5 y 6, respectivamente, en la Ley Núm. 534 de 30 de septiembre de 2004, que requiere que todas las entidades gubernamentales que deban rendir informes periódicos a la Asamblea Legislativa o a las Legislaturas Municipales incluyan junto a los mismos, copia de los estados financieros, auditados o no y de cualesquiera informes de auditoría preparados sobre sus operaciones, ya sean de la Contraloría, de la Procuraduría del Ciudadano, de la Oficina y de los Comités de Ética Gubernamental u otras, o de cualesquiera auditores internos o externos, planes de acción correctiva relacionados con dichos informes y un resumen de las acciones tomadas en relación con informes de auditoría y planes correctivos, a fin de imponer penalidades por su incumplimiento.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 3006

Tema:

Enmendar el inciso (1) de la sección 6 de la Ley Número 83 de 2 de mayo de 1941, según enmendada por la Ley Número 272 de 8 de diciembre de 2002, a los fines de incluir a los clientes comerciales, industriales e institucionales y de otra índole, dentro del término máximo de ciento veinte 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 administrativo, operacional o de la lectura errónea.



Proyecto de Ley:

P. del S. 1960

Tema:

Adoptar un nuevo estatuto que regule la venta y uso de las tarjetas de regalo o “gift cards” en Puerto Rico, que se conocerá como “Ley sobre Tarjetas de Regalo”.

Proyecto de Ley:

R.C. del S. 724

Tema:

Ordenar a la Junta de Gobierno de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA), enmendar la Resolución Núm. 2167, del 6 de octubre de 2005, a los fines de aclarar que el cargo básico por servicio de agua y alcantarillado no será cobrado durante el periodo en que el servicio le sea suspendido al cliente por falta de pago.

Proyecto de Ley:

P. del S. 1973

Tema:

Enmendar el Artículo 3 de la Ley Núm. 69 del 11 de agosto del 2009, conocida como “Ley Especial de Justicia Tarifaria de Utilidades para Residenciales Públicos”, con el propósito de añadir a los pensionados que devenguen veinte mil dólares al año o menos.

Proyecto de Ley:

P. del S. 637

Tema:

Adicionar un Subinciso (18) al Inciso (c) del Artículo 2.21 de la Ley Núm. 22 de 7 de enero de 2000, según enmendada, conocida como “Ley de Tránsito” a fin de adicionar el impedimento de obesidad mórbida para la expedición de un rótulo removible autorizando estacionar en áreas designadas para personas con impedimentos. **LEY NÚM. 138**

13/JULIO/2011

Proyecto de Ley:

P. del S. 1807

Tema:

Enmendar los Artículos 2.21 y 2.25 de la Ley Núm. 22 de 7 de enero de 2000, según enmendada, conocida como “Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico”, a los fines de disponer un distintivo especial en los rótulos removibles para que el estacionamiento de personas con impedimentos conocido como “de acceso van”, el cual contiene un pasillo de acceso, sea utilizado exclusivamente para beneficio de personas que padecen condiciones permanentes que requieren su traslado en silla de ruedas y establecer penalidades por uso indebido de dicha área designada. **LEY NÚM. 123 12/JULIO/2011**

Proyecto de Ley:

P. del S. 2001

Tema:

Ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica a establecer un plan piloto a fin de crear un programa de renta de equipo solar para producir energía renovable en edificaciones residenciales, cuyos dueños así lo soliciten, el cual pagarán mensualmente en su factura de energía eléctrica y para otros fines.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 3214

Tema:

Enmendar el Artículo 67 de la Ley Núm. 205 de 9 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Justicia”, a los fines de requerir a toda persona nombrada para ocupar un cargo de fiscal o procurador, a realizarse un análisis capilar para la detección del uso de sustancias controladas como parte de su proceso de confirmación y para otros fines relacionados.



Proyecto de Ley:

P. del S. 1999

Tema:

Añadir un nuevo Artículo 3.04 y reenumerar los siguientes Artículos del Capítulo de la Ley Núm. 149 de 15 de julio de 1999, según enmendada, conocida como “Ley Orgánica del Departamento de Educación de Puerto Rico”, a fin de establecer el Programa de Estudios para Estudiantes Dotados; disponer la creación del Registro de Estudiantes Dotados y asignar fondos.

Proyecto de Ley:

P. del S. 2028

Tema:

Enmendar el sub-inciso (2) del inciso (b) del Artículo 7 de la Ley Núm. 213 de 12 de septiembre de 1996, según enmendada, conocida como la Ley de Telecomunicaciones de Puerto Rico, a los fines de incluir a cualquier Agencia o Junta del Gobierno de Puerto Rico con necesidad de obtener la información considerada confidencial por su fuente, partes de las cuales se podrá divulgar dicha información confidencial.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 3219

Tema:

Adicionar un inciso (i) al Artículo 3 de la Ley Núm. 33 de 27 de junio de 1985, según enmendada, conocida como “Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Públicos Esenciales”, a los fines de disponer que cuando el abonado no pueda pagar una factura en su totalidad, la instrumentalidad, para que no se suspenda el servicio, le requerirá una suma equivalente al cincuenta (50%) por ciento de la suma facturada y deberá pagar la suma restante en un término no mayor de treinta (30) días.

Proyecto de Ley:

R. del S. 1656

Tema:

Ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico a que realice una investigación sobre los casos de cobro de dinero, de préstamos personales, o de otras obligaciones, incluyendo aquellos en los que se solicitan las ejecuciones de las hipotecas que gravan las propiedades inmuebles residenciales y de otra índole, los cuales son presentados o radicados en los tribunales de Puerto Rico por los bancos, compañías o instituciones financieras, cooperativas y otras entidades en representación de las anteriores, o como cesionarios de las anteriores, o como administradores (“servicers”), así como e incluyendo cualesquiera de sus subsidiarias, relacionadas, matrices, y a sus oficiales, directores, accionistas, empleados, agentes, representantes, abogados internos y abogados externos y otros relacionados, incluyendo, pero no limitados a, notarios públicos, en vista de las reclamaciones y otros asuntos que han surgido recientemente por actuaciones de personas o entidades pertenecientes a, o relacionadas con, dicha industria en las irregularidades en el trámite de los casos de cobro de dinero y ejecuciones de hipotecas entre otros; incluyendo posibles violaciones a leyes y reglamentos estatales y federales, que entre otras cosas protegen al consumidor y para cualquier otros fines relacionados.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2529

Tema:

Establecer la Ley para Fomentar el Desarrollo de Vivienda bajo el Régimen de Propiedad Horizontal; enmendar los Artículos 3, 11 y 39 y añ



dir un nuevo Artículo 11B a, la Ley Núm. 104 del 25 de junio de 1958, según enmendada, conocida como “Ley de Condominios”, con el propósito de aclarar ciertas disposiciones de dicha ley e incluir otras nuevas, para así viabilizar, agilizar y facilitar el desarrollo, construcción y venta de unidades de vivienda, en condominios sujetos al Régimen de Propiedad Horizontal, incluso cuando estos sean parte de un proyecto de vivienda multi-fase, proyecto complejo y/o plan maestro de desarrollo residencial y para permitir el uso de áreas y facilidades compartidas con otros condominios u otros desarrollos residenciales, incluso facilidades de acceso y calles privadas, así como facilidades recreativas, deportivas, comerciales, institucionales y de otra naturaleza, ya sean éstas en o para proyectos residenciales, comerciales, mixtos o de otros tipos.

Proyecto de Ley:

R. del S. 1903

Tema:

Ordenar a la Comisión de Banca, Asuntos del Consumidor y Corporaciones Públicas del Senado de Puerto Rico a que realice una investigación sobre los trámites que se llevan a cabo en las instituciones financieras, hipotecarias, cooperativas y otras instituciones afines o similares cuando un consumidor o cliente solicita un crédito o préstamo de los conocidos como hipotecas inversas o “reverse mortgages” como se conocen en el idioma inglés, incluyendo pero no limitado a, el mercadeo, trámite, asesoramiento, negociación, consejería, análisis, otorgamiento, manejo, administración, y seguimiento, así como gestiones de cobro o ejecuciones de hipoteca, documentos del expediente, comunicaciones con el cliente o sus representantes y para cualquier otro fin relacionado.

Proyecto de Ley:

P. del S. 2088

Tema:

Ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica a cambiar a nombre del cónyuge supérstite los servicios de energía eléctrica, una vez éste presente a la corporación, copia certificada del Acta de Defunción de su cónyuge y se considerará subrogado el viudo o la viuda en los derechos y obligaciones que le correspondían a la extinta sociedad legal de gananciales, o al cónyuge fallecido.

Proyecto de Ley:

P. del S. 2089

Tema:

Ordenar a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados a cambiar a nombre del cónyuge supérstite el servicio de acueductos, una vez éste presente a la corporación, copia certificada del Acta de Defunción de su cónyuge y se considerará subrogado el viudo o la viuda en los derechos y obligaciones que le correspondían a la extinta sociedad legal de gananciales, o al cónyuge fallecido.

Proyecto de Ley:

P. del S. 2086

Tema:

Establecer que el Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) prohíba los comerciantes solicitar o requerir a los consumidores su código postal como requisito para completar transacciones de compras mediante tarjetas de crédito.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 3369

Tema:

Crear la “Ley para establecer una tarifa fija anual a los clientes residenciales de la Autoridad de Energía Eléctrica”, con el propósito de que la Autoridad de



Energía Eléctrica establezca una tarifa fija por el término de seis (meses) para los clientes residenciales; eliminar la cláusula de ajuste por combustible que se incluye en la factura de energía eléctrica y para otros fines relacionados.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 2471

Tema:

Establecer la Ley de Rescate al Mercado de Viviendas en Puerto Rico; enmendar los párrafos (7), (8) y (9) subincisos (i) y (ii) del apartado (a) de la Sección 1040K; enmendar el párrafo (5) y enmendar los apartados (h) e (i) de la Sección 1040L de la Ley Núm. 120 de 31 de octubre de 1994, según enmendada, conocida como “Código de Rentas Internas de Puerto Rico de 1994”; establecer mecanismos de financiamiento para la facilitar la compraventa de las unidades de vivienda cobijadas por esta Ley y para otros fines relacionados.

Proyecto de Ley:

R.C. del S. 814

Tema:

Ordenar al Departamento de Asuntos del Consumidor (DACO) y al Departamento de Justicia realizar las investigaciones necesarias y emitir las órdenes pertinentes para evitar la especulación en precios de la gasolina y otros productos derivados del petróleo y garantizar que las empresas de distribución y venta de gasolina y otros productos derivados del petróleo, ya sea al por mayor o al detal en Puerto Rico, suplan de manera constante y al precio del mercado.

Dichos productos a las estaciones de venta al detal de gasolina y otros productos derivados del petróleo y a los consumidores y que se de cumplimiento estricto por los mayoristas, distribuidores y detallistas de gasolina y otros productos derivados del petróleo

a las leyes y reglamentos aplicables y que rigen y supervisan dicho negocio e industria.

El propósito de lo anterior es garantizar el balance necesario en el mercado de combustible en Puerto Rico a los fines de proteger a los consumidores y otros posibles afectados.

Proyecto de Ley:

P. del S. 2114

Tema:

Crear la Ley para Prevenir las Ejecuciones Hipotecarias en Puerto Rico, a fin de requerir determinada notificación a los deudores hipotecarios que presenten atrasos en el pago de su hipoteca.

Establecer ciertos requisitos previos al inicio del proceso de ejecución hipotecaria y para otros fines relacionados.

Proyecto de Ley:

R. del S. 1257

Tema:

Ordenar a las Comisiones de lo Jurídico Civil, de Seguridad Pública y Asuntos de la Judicatura del Senado de Puerto Rico, a que investiguen profunda y exhaustivamente la problemática existente con el sistema de ambulancias que ofrecen servicios a pacientes con condiciones crónicas de salud y brindan servicios de emergencia a la ciudadanía.

Proyecto de Ley:

P. del S. 2122

Tema:

Enmendar el Artículo 13.280 del Capítulo 13 de Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como Código de Seguros de Puerto Rico, a fin de establecer ciertos requisitos relacionados a los acuerdos de cuentas de retención de activos de los beneficiarios de los seguros de vida.



Proyecto de Ley:

P. del S. 2123

Tema:

Crear la “Ley para regular la entrega de Guías Telefónicas” y establecer como requisito para la entrega de copias impresas de directorios telefónicos residenciales, que las mismas sean solicitadas con antelación.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 3380

Tema:

Añadir los incisos (7), (8) y (9) al Artículo 685 y para enmendar el Artículo 777 del Código Civil de Puerto Rico, edición de 1930, según enmendado, a los fines de incluir en la lista de personas incapaces para heredar por causa de indignidad al que hubiese, sin excusa legal, dejado de cumplir con la obligación de alimentar, impuesta administrativamente o judicialmente, a un ascendiente o causante al que maltrate físicamente a un ascendiente o causante o al que abandone, sin justa causa, a un ascendiente y para otros fines. **LEY NÚM. 188 17/AGOSTO/2011**

Proyecto de Ley:

P. de la C. 3453

Tema:

Establecer la Ley del Fondo para Víctimas de Negligencia Médico-Hospitalaria y del Procedimiento Especial para Acciones Civiles de Negligencia Médico-Hospitalaria, a los fines de crear un fondo, bajo la Administración del Banco Gubernamental de Fomento, nutrido por las aportaciones que hagan los profesionales de la salud y las instituciones de cuidado de salud, para suplementar aquellas sentencias adjudicadas por negligencia médico-hospitalaria en

Puerto Rico en las cuales no pueda responder el médico ni el hospital o la víctima necesite ayuda adicional para gastos médicos; crear la

Junta Evaluadora del Fondo para Víctimas de Negligencia Médico-Hospitalaria y disponer su funcionamiento interno y requisitos de elegibilidad; enmendar el Artículo 5.05 de la Ley Núm. 201 de 22 de agosto de 2003, según enmendada, conocida como “Ley de la Judicatura de Puerto Rico”, a fin de establecer salas especializadas para casos de negligencia médico-hospitalaria; enmendar los Artículos 41.020, 41.030, 41.050, 41.060 y 41.090 de la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como el “Código de Seguros de Puerto Rico”, a los fines de definir el concepto daño catastrófico y negligencia crasa, entre otros; para establecer un tope de doscientos cincuenta mil dólares (\$250,000), por incidente, para las reclamaciones por los daños no-económicos, salvo que el profesional de la salud incurra en negligencia crasa; para establecer la Comisión Especial para Casos de Negligencia Médico-Hospitalaria, como cuerpo especializado al que el juez que atiende una demanda por negligencia médico-hospitalaria debe referir el caso para hacer una determinación preliminar sobre la posible frivolidad de una demanda cuando el demandante no presente un informe pericial preliminar en el término dispuesto; para enmendar los Artículos 28 y 30 de la Ley Núm. 139 de 1 de agosto de 2008, según enmendada, a los fines de facultar a la Junta de Licenciamiento y Disciplina Médica a suspender sumariamente a médicos bajo ciertas condiciones y para otros fines relacionados.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 3436

Tema:

Crear la “Ley de Oportunidades de Empleo para Personas de Mayor Edad” a fin de disponer que toda agencia, instrumentalidad, corporación pública, mu-



nicipio o entidad privada que reciba fondos públicos, de prioridad en el proceso de reclutamiento de nuevo personal al solicitante que sólo le falten seis meses o menos para cotizar para el Seguro Social y para otros fines.

Proyecto de Ley:

P. de la C. 3438

Tema:

Establecer la “Ley del Comité Ciudadano Contra la Violencia en Puerto Rico”; establecer la política pública; crear el Comité Ciudadano Contra la Violencia; disponer sus miembros; establecer sus deberes y res-

ponsabilidades; establecer el deber de las agencias gubernamentales de proveer información y disponer deberes del Secretario del Departamento de Estado; a fin de viabilizar una política pública dinámica, empírica y

coherente para atender el grave problema social de la violencia en la sociedad puertorriqueña desde una perspectiva ciudadana y para otros fines.

Proyecto de Ley:

P. del S. 2197

Tema:

Prohibir a los comerciantes imponer un cargo adicional al consumidor por la utilización de una tarjeta de crédito o débito en la obtención de algún bien o servicio, en lugar de pagar en efectivo, mediante cheque o cualquier otra forma similar de pago.

Proyecto de Ley:

R.C. del S. 799

Tema:

Ordenar a la Autoridad de Energía Eléctrica a reinstalar el servicio eléctrico, inmediatamente, después que el abonado pague su factura en atraso, en los casos de corte del servicio eléctrico.

Proyecto de Ley:

R.C. de la C. 886

Tema:

Ordenar al Departamento de Traspotación y Obras Públicas y a la Comisión de Servicio Público, realizar

un estudio para determinar la viabilidad de desarrollar un sistema de transporte colectivo, desde las urbanizaciones Villa Rica, Ext. Villa Rica, Ext. La Milagrosa y las comunidades adyacentes, ubicadas frente a la Ave. Betances, hasta el



casco urbano de la Ciudad de Bayamón.

Proyecto de Ley:

R.C. de la C. 888

Tema:

Ordenar al Departamento de Traspotación y Obras Públicas y a la Comisión de Servicio Público, realizar un estudio para determinar la viabilidad de desarrollar un sistema de transporte colectivo, desde la Urbanización Villa España y las comunidades adyacentes, ubicado en la Carretera PR-2, hasta el casco urbano de Bayamón.



Oficinas Regionales



Oficina Regional de Arecibo Año Fiscal 2010-2011

La Oficina Regional en el pueblo de Arecibo se encarga de los casos pertenecientes a los ciudadanos que residen en los pueblos de Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares, Hatillo, Arecibo, Utuado, Barceloneta, Florida, Ciales, Manatí, Vega Baja y Morovis. Para el Año Fiscal 2010-2011 recibieron 4,521 casos. De los recibidos 1,318 fueron reclamaciones, 2,408 orientaciones y 795 Coordinaciones o no jurisdicción.

En el Año Fiscal 2010-2011 se estableció el Plan de Intervención Inicial de Casos (NIIC), el cual es un estímulo para las agencias resolver los casos más rápido, debido a que una vez la agencia recibe la intervención cuenta con cinco días laborables para resolver el mismo y sea cerrado como una orientación, de lo contrario se convertiría en una reclamación. En este año se atendieron 856 NIIC, de los cuales 319 fueron orientaciones y 537 coordinaciones.

De los 4,521 casos clasificados por derechos humanos el 48.60% correspondió al derecho social, el 18.16% al derecho laboral, 16.23% al derecho de los administrados, el 13.14% al derecho econó-





Autoridad de Energía Eléctrica

Las reclamaciones obedecieron en su mayoría a facturación excesiva, servicios deficientes de energía, reparación de luminaria y desganche de ramas sobrees líneas eléctricas.

La falta de atención a estos asuntos representa violaciones a los Derechos Humanos de la ciudadanía en las categorías de derechos Sociales de consumo y vivienda.



Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Las principales quejas de la ciudadanía fueron la demora en el trámite de las reclamaciones por facturación excesiva, la reparación de salideros, los servicios deficientes y el desbordamiento de alcantarillados sanitarios.

Estas constituyeron una violación a los derechos sociales de consumo y vivienda donde los poderes públicos deben garantizar la eficiencia del sistema de resolución de quejas y sancionan adecuadamente las infracciones de la normativa sobre consumo y una infraestructura adecuada a las viviendas; lo que debe incluir, al menos, el suministro regular de agua potable, así como un sistema adecuado de evacuación de residuos.

mico, el 2.48% al derecho de participación, 0.82% al derecho de colectivos, el 0.11% al derecho individual, el 0.04% al derecho básico, y el 0.02% al derecho de la mujeres.

Las cinco Agencias con Mayor Número de Reclamaciones lo fueron:

Agencia	Cantidad
Autoridad de Energía Eléctrica	210
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	178
Departamento de Educación	162
Corp. Fondo del Seguro del Estado	93
Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	93

Departamento de Educación

La mayoría de las reclamaciones fueron relacionadas a la tardanza en efectuar pagos de salario y/o servicios prestados.

Esto representó violaciones al Derecho Laboral de Trabajo, el cual garantiza una remuneración puntual adecuada al trabajo realizado.



Corporación del Fondo del Seguro del Estado

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. Ello en violación a los Derechos de los Administrados sobre Procedimientos y Eficacia, que debe garantizar el cumplimiento rápido y eficaz de las resoluciones.

Administración Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura

El asunto que representó la mayor causa de las reclamaciones, fue la dilación en tramitar los reembolsos de las aportaciones retenidas, tramitar pago de la pensión correspondiente y beneficios por muerte. Esto constituyó una violación al derecho económico y al derecho de los administrados.

Casos Relevantes

ARE-11-01546

Departamento de Salud

Demora en Inscribir Infante

Registro Demográfico

Derecho Social -Salud

Expone el reclamante mediante comunicación telefónica el 7 de octubre de 2010 que tiene un hijo de dieciséis (16) días de nacido, de los cuales diez (10) de éstos estuvo en el hos-

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	1	0	1
2.Igualdad	0	0	1	1
Total	0	1	1	2
Derechos Individuales				
3.Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	1	1
5. Honor	0	0	1	1
6. Intimidación	0	0	2	2
7.Desplazamiento	0	0	1	1
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	0	0	5	5
Derechos Participación				
9.Comunicación	0	0	111	111
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	1	0	1
Total	0	1	111	112
Derechos Económicos				
13.Propiedad	159	249	142	550
14.Empresa	15	23	5	43
Total	174	272	147	593
Derechos Laborales				
15.Trabajo	393	378	50	821
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	393	378	50	821
Derechos Sociales				
17.Educación	7	14	5	26
18.Cultura	0	0	1	1
19.Salud	14	39	14	67
20.Vivienda	387	1,196	296	1,879
21.Medio Ambiente	16	16	10	42
22.Familia	34	55	3	92
23.Consumo	2	27	61	90
Total	460	1,347	390	2,197
Derechos Colectivos				
24.Menores	4	3	2	9
25.Tercera Edad	3	8	7	18
26.Discapitados	4	3	0	7
27.Reclusos	1	2	0	3
Total	12	16	9	37
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	100	131	48	279
29.Procedimientos	26	63	23	112
30.Eficacia	153	198	11	362
Total	279	392	82	753
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	1	0	1
Total	0	1	0	1
TOTAL	1,318	2,408	795	4,521

pital en la Unidad de Cuidado Intensivo. La ciudadana visitó el Registro Demográfico de Arecibo y Florida para inscribir a su hijo, pero le indicaron que por el momento no estaban inscribiendo y que la cita para dicho trámite sería para el 30 de diciembre de 2010, lo cual entendía era injusto, ya que le urgía inscribirlo





para solicitar la Tarjeta de Salud, los beneficio del PAN y WIC porque el niño estaba delicado de salud.

Funcionarios de la Procuraduría realizaron gestiones con la Registradora Regional de Manatí, ésta procedió con la inscripción del infante para que el padre del menor recogiera el certificado y procediera a solicitar los servicios antes mencionados.

ARE 11-03084

Departamento de Salud

Tramitar Plan Mi Salud

Derecho Social - Salud



Un Ciudadano se comunicó a la Procuraduría, indicando que su Señora Madre de 92 años se encontraba recluida en el Hospital Susoni de Arecibo.

La anciana con condición de diabetes, fue operada del corazón y tuvo la complicación de una posible gangrena en ambos pies, además indicó que se encontraba sin plan médico; por lo que solicitaba la in-

tervención del Ombudsman para que sea incluida en Mi Salud.

Luego de trámites telefónicos con funcionarios del Departamento de Salud, se obtuvo que a la ciudadana le expidieran la tarjeta para el Plan Mi Salud.

ARE 11-00067

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Servicio Deficiente

Derecho Social - Vivienda



Expone la reclamante que hace aproximadamente tres meses, los residentes del Barrio Cialito en Ciales están confrontando un serio problema de servicio deficiente recurrente en el suministro de agua potable en su comunidad, sin que la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados tomara la acción correspondiente y resolviera la situación.

Luego de la intervención de la Procuraduría, la Agencia acordó realizar un proyecto para mejorar el servicio que ofrece la Planta de Filtros Las Delicias a los residentes de dicha área a un costo de 3.85 millones de dólares.





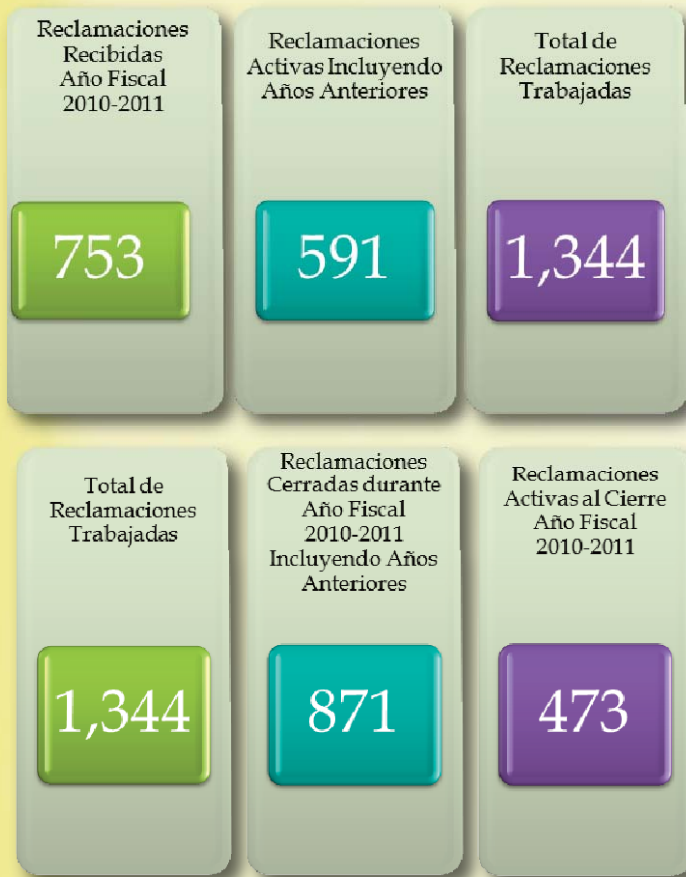
Oficina Regional de Bayamón Año Fiscal 2010-2011

Durante el Año Fiscal 2010-2011 la Oficina Regional de Bayamón brindó servicio a 3,404 Ciudadanos. Se registraron 753 Reclamaciones, 2,077 Orientaciones y 574 Coordinaciones, en la demarcación regional que responde a las siguientes zonas geográficas: Naranjito, Vega Alta, Toa Alta, Dorado, Toa Baja, Cataño, Bayamón, Guaynabo y Corozal.

Entre las agencias más querelladas durante este periodo, se encuentran la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con 238, la Autoridad de Energía Eléctrica con unas 94, la Corporación del Fondo del Seguro del Estado con 44, el Departamento de Educación con 38 y la Administración de los Sistemas de Retiro con 37.

De los 3,404 casos clasificados por derechos humanos el 58.31% correspondió al derecho social, el 21.33% al derecho de los administrados, el 8.81% al derecho económico, el 8.14% al derecho laboral, el 2.03% al derecho de participación, el 1.20% al derecho de los colectivos, el 0.12% al derecho individual, el 0.03% al derecho básico y el 0.03% al derecho de la mujer.





Autoridad de Energía Eléctrica

La segunda agencia más reclamada fue la Autoridad de Energía Eléctrica con unas 94 reclamaciones en el renglón de mantenimiento, repartidas en desganches, reemplazo de postes, de luminarias y cobro indebido.

Corporación del Fondo del Seguro del Estado

En tercer lugar, la Corporación del Fondo del Seguro del Estado con unas 44 intervenciones relacionadas en su mayoría a la tardanza en cumplir con las resoluciones emitidas, tardanza en el pago por incapacidad y dietas y falta en emitir resolución institucional.

Las cinco Agencias con Mayor Número de Reclamaciones lo fueron:

Agencia	Cantidad
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	238
Autoridad de Energía Eléctrica	94
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	44
Departamento de Educación	38
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	37

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados encabeza la lista con unos 238 reclamos con intervenciones en su mayoría sobre: objeciones por facturación excesiva por Ley Número 33, omisión en contestar apelaciones, facturaciones estimadas y salideros de agua.

Departamento de Educación

En cuarto lugar, el Departamento de Educación con unas 38 reclamaciones relacionadas a la falta de pago de salarios, pago de licencias y aportaciones, pago de incentivos, pagos de beneficio de ley y omisión de programas para niños con necesidades especiales.

Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura

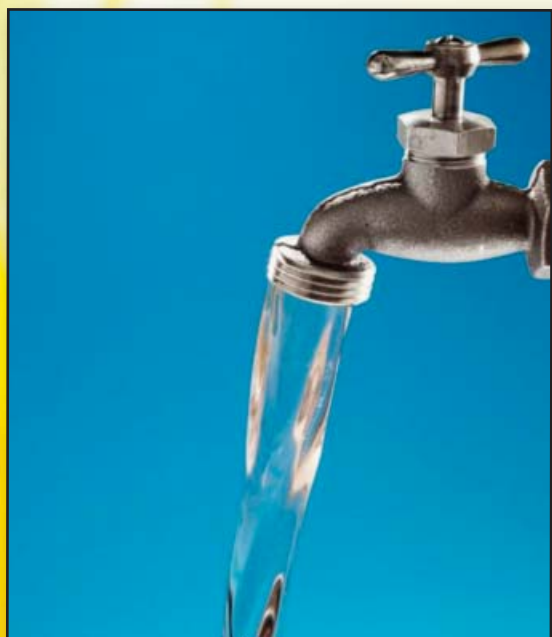
En quinto lugar, la Administración de los Sistemas de Retiro con unas 37 intervenciones relacionadas a reembolso de aportaciones, pago de pensión Pago de licencias y aportaciones y pago de incapacidad.



Casos Relevantes

BAY-11-00888

**Autoridad de Acueductos
y Alcantarillados**
Cobro Indebido
Derecho Social - Vivienda



El 24 de septiembre de 2010 el Pastor y representante administrativo de la Iglesia Nuestra Señora de Dolores de Bayamón, solicitó la intervención la Procuraduría por haber recibido la facturación excesiva de la cantidad de unos \$27, 833.59, por cargos dejados de facturar por la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, desde el año 1993.

Se presentó el reclamo evidenciando la caducidad en el cobro conforme a la reglamentación vigente y lo indebido de la aplicación de cargos, toda vez que la facturación se sostenía como estimada y basada en una acometida con diámetro mayor a la existente.



Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	1	1
Total	0	0	1	1
Derechos Individuales				
3.Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	1	1
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidación	0	1	1	2
7.Desplazamiento	0	1	0	1
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	0	2	2	4
Derechos Participación				
9.Comunicación	0	1	67	68
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	1	1
Total	0	1	38	69
Derechos Económicos				
13.Propiedad	73	91	116	280
14.Empresa	10	7	3	20
Total	83	98	119	300
Derechos Laborales				
15.Trabajo	158	101	18	277
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	158	101	18	277
Derechos Sociales				
17.Educación	7	11	2	20
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	7	20	25	52
20.Vivienda	341	1,373	80	1,794
21.Medio Ambiente	11	14	13	38
22.Familia	24	27	1	52
23.Consumo	0	6	23	29
Total	390	1,451	144	1,985
Derechos Colectivos				
24.Menores	1	4	2	7
25.Tercera Edad	3	11	7	21
26.Discapacitados	1	7	2	10
27.Reclusos	0	3	0	3
Total	5	25	11	41
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	57	316	183	556
29.Procedimientos	5	29	13	47
30.Eficacia	54	54	15	123
Total	116	399	211	726
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	1	0	0	1
Total	1	0	0	1
TOTAL	753	2,077	574	3,404

La administración de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados respondió y procedió a ajustar al completarse requisitos mínimos establecidos para el mantenimiento de cuentas a organizaciones como ésta. El ciudadano fue orientado garantizándose así las operaciones comunitarias de la organización y el cargo justo por el servicio de básico esencial.



BAY-11-02464, 11-02605, 11-02393, 11-00260

**Autoridad de Acueductos y Alcantarillados,
Salud Ambiental, Cuerpo de Vigilantes, Municipio
de Bayamón y la Junta de Calidad Ambiental**

**Contaminación de agua por descargas de
Desperdicios en Cuerpo de Agua**

Derecho Social- Medio Ambiente

La inacción por parte de las agencias de Salud Ambiental y la Junta de Calidad Ambiental en tramitar una querrela radicada desde el 13 de abril de 2010, motivó al reclamante a visitar la Procuraduría, ya que entendía que en un cuerpo de agua cercano a su residencia se encontraba contaminado por descargas de aguas usadas. Esta situación afectaba la calidad de vida de los residentes ya que la pestilencia era insostenible y no se había identificado la fuente de la emanación.

Funcionarios de la Procuraduría se comunicaron con las agencias relacionadas. Estas presentaron respuestas contradictorias por ello, se determinó convocarlas a inspección ocular en el tramo señalado y en la residencia de la reclamante. En la inspección se delimitaron los lindes jurisdiccionales entre la Junta de Calidad Ambiental y Salud Ambiental y se acordó integrar al Cuerpo de Vigilantes del Municipio de Bayamón y a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados al plan de investigación.

Luego de realizar la investigación mencionada por parte de las agencias, se identificaron los siguientes hallazgos: Rotura en línea sanitaria primaria de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados que transcurre de Bayamón a Cataño.

Los funcionarios de Salud Ambiental identificaron los pozos sépticos de un proyecto de unidades unifamiliares, como los responsables de las descargas al cuerpo de agua. El Cuerpo de Vigilantes presentó el reporte de vecinos de Bayamón sobre este asunto.

La Junta de Calidad Ambiental integró las coordenadas al mapa de puntos de contaminación administrados por esta y la Environmental Protection Agency (EPA).

Mantuvieron el seguimiento de las mejoras por parte de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados en relación a las roturas ocasionadas por el desarrollador del proyecto unifamiliar. Además, aseguraron el cumplimiento del plan iniciado por Salud Ambiental y la Junta de Calidad Ambiental.

Para el día 21 de junio de 2011 se confirmó que la situación se había resuelto y ya no existían las emanaciones. El Impacto de este caso favoreció a todas las comunidades en secuencia desde la Urbanización Rexville en Bayamón, Urbanización Magnolia, Vans Scoy y sectores que transcurren por la Carretera Estatal 167 y áreas limítrofes.



BAY-11-00080

**Autoridad de Acueductos y Alcantarillados,
Departamento de Recursos Naturales,
Oficina para el Manejo de Emergencias
Médicas del Municipio de Vega Alta,
Junta de Calidad Ambiental**

Dilación en Corregir Salidero de Agua

Derecho Social- Vivienda



Un ciudadano reclamó que desde hace varios años, vecinos de la calle 12 de la urbanización Santa Rita de Vega Alta confrontaban el problema de un aparente salidero, cuyas aguas ganan acceso a los patios de las residencias B-23, B-24, B-25 y B-26. La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados alegó que dichas aguas provenían de un manantial, ya que dichas estructuras se encuentran ubicadas en la zona cársica, versión que alegadamente fue desmentida por un estudio realizado por el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales.

A pesar del tiempo transcurrido y de que ha radicado un sinnúmero de querellas sobre el mismo asunto ante la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, el problema continuaba.

Funcionarios de la Procuraduría coordinaron una inspección ocular interagencial, para la cual

se requirió la presencia del Director de Operaciones de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados de esa zona, funcionarios de la División de Recursos de Aguas y Minerales del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales y se le extendió una invitación al personal de la Oficina para el Manejo de Emergencias del Municipio de Vega Alta. A raíz de dicha inspección, el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales sometió un informe recomendando el recogido de dichas aguas, a través de tuberías o mediante la construcción de drenajes tipo francés en cada una de las propiedades.

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados llevó a cabo pruebas de colorimetría, detectando la presencia de cloro en bajas proporciones, por lo cual se realizó un Estudio Pito métrico, el cual localizó una avería de menor magnitud, la cual fue corregida de inmediato.

Posterior a las gestiones de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados para tratar de corregir la situación denunciada, la presencia de agua continuaba en los patios de las viviendas, inclusive en períodos extensos de días completamente secos y soleados. Ante esta situación, se contactó al “U.S. Geological Survey”, quienes gustosamente asignaron un Geólogo para realizar pruebas de conductividad de electricidad al agua presente en los patios de estas residencias, lo cual facilitaría determinar la procedencia del líquido.

A base de dichas pruebas, el “U.S. Geological Survey” descartó la posibilidad de que el agua muestreada proviniera de las tuberías de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, inclinándose más a la teoría de que el líquido es producto del agua pluvial acumulada en el terreno, comportamiento típico de la zona cársica.





Oficina Regional de Caguas Año Fiscal 2010-2011

La Oficina del Procurador del Ciudadano Región de Caguas, en representación de los 12 pueblos asignados del área central, atendió 2,693 casos, en relación a asuntos en dilación por parte de las agencias. Así también, orientaron en cuanto al procedimiento necesario a ser realizado ante las agencias en 1,678 casos, y realizaron 318 coordinaciones con municipios y otros sectores fuera de su jurisdicción expresada en ley, pero que se realizaron gestiones para garantizar a los ciudadanos un servicio de excelencia y ayuda a la comunidad redirigiendo los esfuerzos. Muchas veces los ciudadanos acuden a la Procuraduría buscando dirección para resolver sus problemas.

De los 2,693 casos atendidos, 697 de ellos fueron reclamaciones en protección de los derechos de los ciudadanos ante agencias de gobierno. Se clasificaron 1,678 de estos casos, como orientaciones, brindándoles la oportunidad a las agencias de gobierno que actúen con sus procesos administrativos, antes de radicarle una reclamación en dilación y orientando a los ciudadanos de los procedimientos a seguir.



Es importante ver en contexto las reclamaciones recibidas en cuanto al comportamiento de las agencias y lo acontecido durante el pasado año fiscal. Se recibieron menor cantidad de reclamaciones recibidas. Notando un aumento en cuanto a la cantidad de orientaciones brindadas así como coordinaciones.

Es necesario puntualizar que durante este año se implantó en el sistema los NIIC y esto contribuyó a que muchas de las agencias se beneficiaron de este incentivo para que resuelvan sus casos en el término de 5 días y que se cuente





cierres, 2008-2009 con 369 cierres, 2007-2008 con 25 cierres, 2006-2007 con 3 cierre y del 2005-06 1 cierre.

De las 988 reclamaciones activas 545 reclamaciones fueron evaluadas y se colocaron en status ESPERANDO ACCION DE LA AGENCIA por necesidad de recursos económicos, las cuales son de conocimiento de las agencias quienes realizan gestiones para los ajustes presupuestarios necesarios para atender las necesidades planteadas.

De los 3,404 casos clasificados por derechos humanos el 61.57% correspondió al los derechos sociales (VI), el 13.44% al los derechos de los administrados (VIII), el 12.07% a los derechos laborales (V), el 8.84% los derechos económicos (IV), el 2.15% al los derechos de participación(III), el 1.56% a los derechos de los colectivos(VII), el 0.33% a los derechos individuales(II), el 0.00% a los derechos básicos, y el 0.04% a los derechos de la mujer(IX).

Las cinco Agencias con Mayor Número de Reclamaciones lo fueron:

Agencia	Cantidad
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	144
Autoridad de Energía Eléctrica	126
Departamento de Educación	90
Administración Sustento de Menores	42
Administración Familias y Niños	35
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	35

estadísticamente como una orientación, brindándoles la oportunidad a las agencias de gobierno que actúen con sus procesos administrativos, antes de radicarle una reclamación en dilación y orientando a los ciudadanos de los procedimientos a seguir.

De las 1,018 reclamaciones cerradas en el año fiscal 2010-2011, 565 reclamaciones correspondieron a dicho año fiscal y 540 reclamaciones corresponden a reclamos de años fiscales anteriores. Dicho de la siguiente forma: 2009-2010 con 142

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

En primer lugar, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con 144 reclamaciones radicadas en su



Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Individuales				
3.Vida	0	3	4	7
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	1	0	1	2
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	1	3	5	9
Derechos Participación				
9.Comunicación	0	8	50	58
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
Total	0	8	50	58
Derechos Económicos				
13.Propiedad	40	72	63	135
14.Empresa	11	45	7	63
Total	51	117	70	238
Derechos Laborales				
15.Trabajo	202	111	12	325
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	202	111	12	325
Derechos Sociales				
17.Educación	8	15	0	23
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	5	22	14	41
20.Vivienda	282	1,097	78	1,457
21.Medio Ambiente	4	15	6	25
22.Familia	48	46	1	95
23.Consumo	0	9	8	17
Total	347	1,204	107	1,658
Derechos Colectivos				
24.Menores	2	3	0	5
25.Tercera Edad	3	7	1	11
26.Discapacitados	13	10	1	24
27.Reclusos	0	2	0	2
Total	18	22	2	42
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	52	133	61	246
29.Procedimientos	3	19	3	25
30.Eficacia	23	60	8	91
Total	78	212	72	362
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	1	0	1
Total	0	1	0	1
TOTAL	697	1,678	318	2,693

mayoría del área comercial, de las cuales 108 reclamaciones sobre, objeción por facturación excesiva por Ley Número 33, facturación estimada, revisión de cuenta y ajustes entre otras.

Unas 36 reclamaciones radicadas correspondieron

al área de ingeniería, destacándose la reparación de alcantarillado, tuberías y salideros.

Autoridad de Energía Eléctrica

La segunda agencia más reclamada lo fue la Autoridad de Energía Eléctrica con unas 126 reclamaciones, en su gran mayoría del área técnica por desganches, reemplazo de postes, luminarias y variación de voltaje.

Departamento de Educación

En tercer lugar, el Departamento de Educación con unas 90 reclamaciones radicadas, en su mayoría relacionadas a la falta de pago de salarios y otros pagos a empleados.

Administración para el Sustento de Menores

En cuarto lugar la Administración para el Sustento de Menores con 42 reclamaciones en su mayoría relacionadas a falta de pago de pensiones y localización de padre no custodio.

Así también, por parte de la Administración de Familia y Niños con 35 reclamaciones radicadas, se refieren a dilación en pagos y servicios.

Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura



En quinto lugar la Administración de los Sistemas de Retiro con unas 35 intervenciones relacionadas a reembolso de aportaciones, pago de pensión, pago de beneficios y años de servicio no cotizados.

Reclamaciones Radicadas por Pueblos

Orocovis	24
Barranquitas	60
Aibonito	67
Comerio	49
Aguas Buenas	150
Cidra	187
Cayey	186
Guayama	174
Arroyo	71
Gurabo	281
San Lorenzo	232
Caguas	1062
Otros Pueblos ó USA	150

Casos Relevantes

CAG-10-01757

Departamento de la Familia

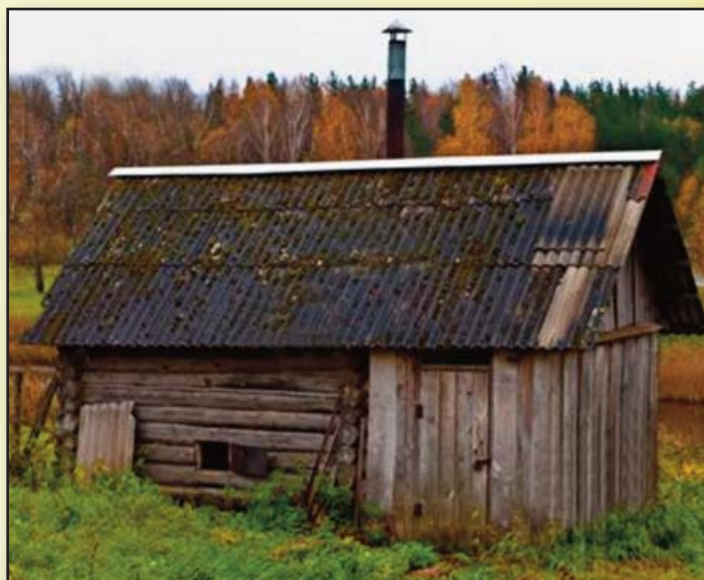
Rehabilitación de Vivienda

Derecho Social - Vivienda

Ante la Oficina de Caguas llegó la situación de un matrimonio de personas en edad avanzada, residentes de San Lorenzo, que poseían una vivienda en pésimas condiciones con techo de planchas de zinc abiertas y maderas en mal estado. Casa construida sobre plataforma de cuestionable estabilidad. Cuartos divididos por paneles en mal estado, sin puertas. Pisos en cemento crudo y baños sin empañetar, cocina sin gabinetes y tanque de

gas contiguo a madera. Los ciudadanos constantemente llamaban a diferentes programas de radio para que se les ayudara y diciendo que nadie los quería ayudar. Ante la urgencia que alegaban los ciudadanos, funcionarios de la Procuraduría y del Departamento de la Vivienda asistieron a una vista ocular en la residencia de los Ciudadanos. En la misma se determinó lo siguiente: se dialogó sobre las condiciones de la estructura y de la obligación del Gobierno a ofrecerle recursos para mejorar su calidad de vida. A través de la Directora de Vivienda se le hizo un ofrecimiento de una unidad en Proyecto de Bairoa en Caguas con tres habitaciones. También se le ofreció un proyecto de vivienda en Juncos, a lo que el ciudadano le indicó que no interesa alguna vivienda fuera del Barrio Quemado.

Que la parcela que tiene, su familia vivía en ella desde el 1956 y lo que interesa es que sea reparada. Además, de que su hija tiene una casa en esa parcela. No estando de acuerdo con el ofrecimiento de casa nueva, la funcionaria del Departamento de la Vivienda, realizo gestiones para ofrecerle algún tipo de material que pueda rehabilitar su casa. Se aclaró que al momento no hay fondos disponibles y que de poderse dar materiales, no incluye mano de obra.



Se les orientó sobre la responsabilidad de los hijos según la Ley de Cuidado y Protección de Hijos a Padres. Luego de las gestiones realizadas el ciudadano se negó a mudarse y renunció a la ayuda porque quería permanecer en la comunidad. Lamentablemente bajo el programa de materiales que posee el Departamento de la Vivienda no cualifica por no tener escrituras a su nombre.

CAG-10-01210

Departamento de Justicia

Solicitud de Beneficios de Compensación de Víctimas de Delitos

Derecho de los Administrados - Transparencia

Un ciudadano de 22 años de edad, quien había firmado para ingresar al Ejército de los Estados Unidos,



fue mutilado, poco antes de su partida, en medio de una discusión en defensa de su abuelo con quien vivía. Perdió un brazo a manos de un individuo que lo mutiló con un machete, tronchando sus planes y cambiando su destino.

El ciudadano acudió a la Procuraduría totalmente desorientado y sin motivación alguna. Funcionarios de la Procuraduría consiguieron la culminación en la evaluación de los documentos, logrando que se efectuara el pago correspondiente a la compensación a

víctimas de delito, así como el seguimiento necesario de terapias médicas, equipo médico y asistencia psicológica. Además, se completó el procedimiento y medidas hasta la culminación del proceso y recibió la prótesis de brazo, la cual tuvo un costo de \$3,258.49. También se le compensó por pérdidas de ingreso y los demás gastos médicos.

CAG-11-00497

Departamento de la Vivienda

Programa de Vivienda

Derecho Social - Vivienda

Un ciudadano acudió a la oficina en busca de apoyo a su gestión de vivienda bajo el Programa de Sección 8. Según indicaba, tenía un menor con condición especial. Como resultado de la entrevista salió a relucir que el ciudadano era testigo presencial de un asesinato que se ventilaba en los Tribunales. Posterior a su declaración como testigo, que había sido víctima de escalamiento y robo. Este no aceptó la protección bajo el Programa de Víctimas y Testigos de Delito porque, tendría que ser separado de su familia y deseaba velar por su seguridad.

En aras de poder garantizarle su derecho a protección, se realizaron gestiones con el Departamento de la Vivienda ante una solicitud que tenía desde hace más de diez años.

Ante este escenario los funcionarios de la Procuraduría trabajaron este caso como uno prioritario consiguiendo que la agencia le otorgara un vale de vivienda en menos de un mes, para un lugar seguro donde pudiera estar ubicada con su familia.

Luego de la intervención de los empleados del Ombudsman pudieron garantizarle su estabilidad emocional y psicológica ante la valiente decisión de colaborar en su deber ciudadano de lucha en contra del crimen.





Oficina Regional de Humacao Año Fiscal 2010-2011

La Oficina Regional de Humacao consta de la región este de Puerto Rico, ofrece 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 2010 hasta el 30 de junio de 2011, fueron atendidos un total de 2,213 casos, desglosados de la siguiente manera: 796 reclamaciones, 1,136 orientaciones y 281 coordinaciones.

El equipo de investigadores logró cerrar la cantidad de 923 reclamaciones, incluyendo los años anteriores.

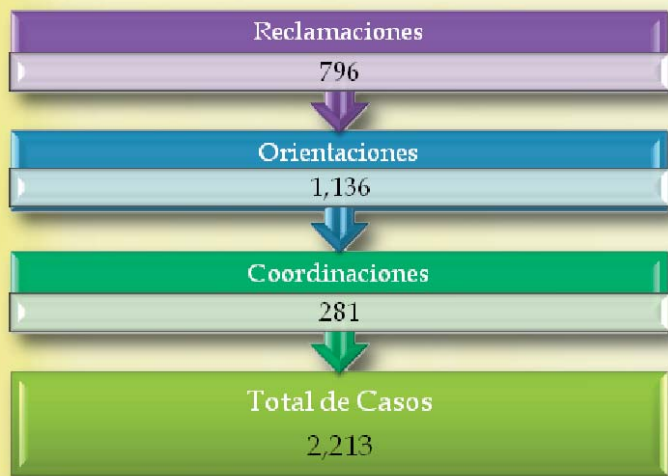
En la clasificación de derechos humanos, de los 2,213 casos el 57.07% correspondió al derecho social (VI), el 13.56% al derecho laboral (V), el 12.97% al derecho de los administrados (VIII),

el 11.30% al derecho económico (IV), el 4.20% al derecho de participación (III), 0.68% al derecho colectivo (VII), el 0.23% al derecho individual (II), el 0.0% al derecho básico (I) y el 0.0% al derecho de Mujer.

Las cinco Agencias con Mayor Número de Reclamaciones lo fueron:

Agencia	Cantidad
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	176
Autoridad de Energía Eléctrica	160
Departamento de Educación	103
Departamento de Transportación y Obras Públicas	71
Policia de Puerto Rico	34





Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Del total de reclamaciones atendidas; AAA fue la agencia con mayor violación a este derecho con un total de 176 reclamaciones, de las cuales un 46% fueron en violación al derecho social de vivienda, el cual vela por que se garantice un sistema de facturación y objeción de cargos adecuados. Otras situaciones que abonan sea la agencia con mayor violación a los derechos sociales es la calidad del servicio. Para este renglón se atendieron un total de 68 reclamaciones por los siguientes actos administrativos: servicio deficiente, dilación en reparar salideros de agua potable y reparación de alcantarillado sanitario, entre otros.

Autoridad de Energía Eléctrica

Con la cantidad de 160 reclamaciones recibidas ocupó AEE para dicha región la segunda agencia con mayor número de reclamaciones. Un 85% de estas reclamaciones se radicaron por el pobre servicio que reciben los abonados. El desganche, reemplazo de luminarias, las variaciones en el voltaje, fueron algunos de los problemas más frecuentes.

Departamento de Educación

Esta agencia fue el tercer lugar con unas 103 reclamaciones relacionadas a la falta o tardanza en el pago de salario, pago a suplidores, falta de entrega de documentos y certificaciones.

Departamento de Transportación y Obras Públicas

La mayoría de las reclamaciones fueron relacionadas a la tardanza en efectuar pagos por Ley Número 7 de 9 de marzo de 2009. Esto re-



presentó violaciones al derecho laboral de trabajo, el cual garantiza una remuneración adecuada al trabajo realizado.

Policía de Puerto Rico

Las quejas se relacionaron a tardanza en revisión de sueldo, falta de entrega de documentos y certificados, pagos por revisión de Ley número 184 de 3 de agosto de 2004 (anterior Ley núm.89) y revisión de sueldo entre otras.

Cabe señalar que entre las reclamaciones atendidas, la mayor violación fue al derecho social de vivienda. Las agencias con mayor vulneración a dicho derecho lo fueron la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y la Autoridad de Energía Eléctrica las cuales tienen el deber de velar por que se garantice un sistema de facturación y objeción de cargos adecuados así como la calidad del servicio. Para este renglón se atendieron los siguientes actos administrativos: servicio deficiente, dilación en reparar salideros de agua potable, reparación de alcantarillado sanitario, y el desganche, reemplazo de luminarias, las variaciones en el voltaje, fueron algunos de los problemas más frecuentes.

El segundo derecho de mayor violación fue el derecho laboral, por la dilación en pago de salario, falta o tardanza en pago de horas extras, revisión de sueldo, falta o tardanza en pago de licencias y aportaciones, por lo que fueron los actos administrativos con mayores reclamos. Ante el incumplimiento de este derecho como parte de

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Individuales				
3. Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	1	0	1
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidación	0	1	0	1
7. Desplazamiento	3	0	0	3
8. Pensamiento	0	0	0	0
Total	3	2	0	5
Derechos Participación				
9. Comunicación	1	9	83	93
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12. Participación	0	0	0	0
Total	1	9	83	93
Derechos Económicos				
13. Propiedad	61	94	76	231
14. Empresa	6	12	1	19
Total	67	106	77	250
Derechos Laborales				
15.Trabajo	206	82	12	300
16. Sindicación	0	0	0	0
Total	206	82	12	300
Derechos Sociales				
17.Educación	9	4	1	14
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	6	23	5	34
20.Vivienda	346	706	53	1,105
21.Medio Ambiente	9	14	3	26
22.Familia	26	47	0	73
23.Consumo	0	7	4	11
Total	396	801	66	1,263
Derechos Colectivos				
24.Menores	0	2	0	2
25.Tercera Edad	0	6	3	9
26.Discapitados	1	3	0	4
27.Reclusos	0	0	0	0
Total	1	11	3	15
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	89	80	33	202
29.Procedimientos	1	9	2	12
30.Eficacia	32	36	5	73
Total	122	125	40	287
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
TOTAL	796	1,136	281	2,213

la implantación de la Ley Núm. 7 de 9 de marzo de 2009, las agencias con mayor cantidad de reclamaciones de esta índole lo fueron el Departamento de Educación, el Departamento de Transportación y Obras Públicas, La Administración de Sistemas de Retiro del ELA, la Policía de Puerto Rico y la Administración de Familias y Niños.



El tercer derecho lo fue el derecho de los administrados. Los actos administrativos de mayor relevancia fueron, la dilación en entrega de documentos y certificados, la omisión en el señalamiento de vistas públicas e incumplimiento de resoluciones, entre otros asuntos. Las agencias con mayores violaciones a este derecho fueron, la Policía de Puerto Rico, el Departamento de Educación, el Departamento de Transportación y Obras Públicas, el Departamento de Asuntos al Consumidor y el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.

Casos Relevantes

HUM-11-01072

Oficina para el Mejoramiento de las Escuelas Públicas

Deficiencias en Planta Física y Equipo en Planteles Escolares

Derecho Social - Educación



La reclamante requirió la intervención de la Oficina, por la inacción de la Oficina para el Mejoramiento de Edificios Público en atender deficiencias en la planta física del comedor escolar de la escuela Ramón Quiñones Pacheco en Fajardo.

Como resultado de la investigación le fue asignada

a la escuela la cantidad de \$123,000.00 para la construcción de un nuevo comedor escolar. Lo que garantizará que los estudiantes cuenten con unas facilidades adecuadas.

HUM-11-00313

**Autoridad de Acueductos y Alcantarillados
Turbidez en el Agua**

Derecho Social - Vivienda

Un residente en el Barrio Aguacate de Yabucoa, acudió a la Procuraduría para exponer la situación que confrontaban los residentes del área por la turbidez en el servicio de agua potable. Como resultado la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados incorporó una tubería para la aplicación de orto fosfato en el Pozo Guayanés.

HUM-11-00877

**Autoridad de Carreteras y Transportación
Mantenimiento de Servidumbre**

Derecho Social - Vivienda

Conforme a la Orden Administrativa 04-001 la cual faculta a los investigadores a radicar reclamaciones por iniciativa propia, funcionarios de la Procuraduría requirieron a la Autoridad de Carreteras y Transportación



atender un problema de iluminación en la PR 53 salida 21 hacia el Barrio Maizales de Naguabo, ya que cercano al puente habían ocurrido múltiples escalamientos y otros delitos.

Como resultado, la División de Operaciones de Autopistas informó que se instalaron 10,000 pies de cable aéreo, un contador y el sistema de medición. Estos trabajos fueron realizados en toda la autopista desde la salida número 13 hasta la salida número 22.





Oficina Regional de Mayagüez Año Fiscal 2010-2011

Desde la Oficina Regional de Mayagüez se le brinda servicio 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 el periodo que comprende el año fiscal, se recibieron 4,030 casos, se registraron 1,327 reclamaciones, 2,100 orientaciones y 603 coordinaciones. El 53% de los casos se recibió a través de llamadas telefónicas, lo que demuestra que el teléfono es el método predilecto para comunicarse con la Oficina.

Prevalcieron las acciones contrarias a los derechos sociales, de los administrados y laborales fundamentalmente por parte de las agencias que brindan servicios básicos esenciales de luz, agua, tratamiento y compensación por accidentes, lesiones y enfermedades en el lugar de

empleo y educación.

En la Oficina Regional de Mayagüez el año concluyó con 283 reclamaciones activas y 1,489 cerradas, 49% de las cuales se resolvió en el término de treinta días o menos. Como resultado de la labor que se llevó a cabo el importe de los ajustes, créditos y pagos por diversos conceptos efectuados por las agencias de





gobierno a favor de los ciudadanos ascendió a \$1,510,869.09. Entre éstas se destaca: Departamento de Salud, la Administración de los Sistemas de Retiro, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, la Policía de Puerto Rico, la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, el Departamento de Educación, el Departamento de Transportación y Obras Públicas, la Administración de Familias y Niños y el Departamento de Hacienda, entre otras.

El 52% de los casos procedió del género femenino,

primordialmente por asuntos relacionados con vivienda, tales como facturación de servicios básicos, alumbrado, desganches y variación de voltaje.

De la población de 60 años o más se recibió 1,172 casos relacionados esencialmente con facturación del servicio de agua y el procedimiento administrativo para la objeción de cargos ante la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados. El grupo prefirió la visita a la Oficina como método para presentar sus reclamos.

En términos de derechos humanos, los 4,030 casos se dividieron de la siguiente manera: el 39.26% correspondió al derecho social (VI), el 28.93% al derecho de los administrados (VIII), el 18.93% al derecho laboral (V), el 11.71% al derecho económico (IV), el 0.87% al derecho de participación (III), el 0.30% al derecho Colectivo (VII), el 0.00% al derecho individual (II), el 0.00% al derecho básico (I) y el 0.00% al derecho de la mujer.

Las cinco Agencias con Mayor Número de Reclamaciones lo fueron:

Agencia	Cantidad
Autoridad de Energía Eléctrica	256
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	190
Departamento de Educación	172
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	111
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	62

Autoridad de Energía Eléctrica

La mayor cantidad de reclamaciones en el año fiscal la obtuvo la Autoridad de Energía Eléctrica relacionada principalmente con el Área Operacional de Generación, Transmisión



y Distribución lo que demuestra falta de atención a las órdenes de servicio de: alumbrado, desganche, voltaje, remoción de postes, interrupciones frecuentes, remoción y reparación de líneas.

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Los consumidores de los servicios públicos esenciales en Puerto Rico están protegidos por las garantías que le otorga la Ley Núm. 33 del 27 de junio de 1985, según enmendada, para objetar los cargos facturados por éstos. La Autoridad, es responsable de facturar correctamente por el servicio de agua potable y alcantarillado sanitario a sus abonados sin embargo, en esta región se recibieron críticas fundamentalmente por facturación e incumplimiento de la disposición legal. La deficiencia en el servicio y la reparación de salideros forman parte de los reclamos. Este año se celebró una reunión con los directivos regionales de la Autoridad de Acueductos y Energía Eléctrica con el propósito de resolver los problemas de voltaje que contribuyen a que el sistema de distribución de agua potable se afecte en distintos sectores del área oeste.

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Individuales				
3.Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidación	0	0	0	0
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Participación				
9.Comunicación	0	0	35	35
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
Total	0	0	35	35
Derechos Económicos				
13.Propiedad	81	199	171	451
14.Empresa	9	11	1	21
Total	90	210	172	472
Derechos Laborales				
15.Trabajo	409	304	50	763
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	409	304	50	763
Derechos Sociales				
17.Educación	4	4	1	9
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	20	24	5	49
20.Vivienda	435	886	91	1,412
21.Medio Ambiente	15	13	15	43
22.Familia	29	30	1	60
23.Consumo	1	0	8	9
Total	504	957	121	1,582
Derechos Colectivos				
24.Menores	0	2	0	2
25.Tercera Edad	0	1	3	4
26.Discapitados	1	3	2	6
27.Reclusos	0	0	0	0
Total	1	6	5	12
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	150	344	210	704
29.Procedimientos	2	11	4	17
30.Eficacia	171	268	6	445
Total	323	623	220	1,166
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
TOTAL	1,327	2,100	603	4,030

ridad, limpieza, consejería y muchos otros recursos. Además, debe sentar las bases para las condiciones adecuadas de trabajo, remuneración y desarrollo profesional de sus empleados. Sin embargo, el personal docente responsable de asegurar que los estudiantes reciban una educación de calidad, es el querellante principal de la agencia. Los maestros denunciaron re-

Departamento de Educación

El Departamento de Educación tiene la obligación de proveer a sus estudiantes acceso a planta física, transportación, comida, acomodo razonable, libros, materiales educativos, segu-



traso en las transacciones de pago. Por lo tanto, nuevamente 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. La dependencia que recibió mayor reclamaciones recibidas por falta de pago.

Corporación del Fondo del Seguro del Estado

La Ley del Sistema de Compensaciones por Accidentes del Trabajo promueve 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. El Fondo del Seguro del Estado recibió reclamaciones en el contexto de la disposición legal. Del análisis de datos se desprende que básicamente el área de compensaciones fue la más criticada por los trabajadores lesionados por la tardanza en el cumplimiento de resoluciones relacionadas con éstas y por ende en el pago por concepto de dietas e incapacidad.

Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura

El Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura fue creado mediante la Ley 447 de 15 de mayo de 1951, según enmendada, con el propósito de asegurar y proteger el futuro económico de los empleados públicos y asegurarles su pensión una vez cumplan con los requisitos para ésta. Los retrasos en asuntos que conciernen a las Áreas de Servicios al Pensionado y al Participante fueron la mayoría de reclamaciones sobre pensiones, reembolso de aportaciones, pago de beneficios y servicios no cotizados,

entre otros. Los pagos emitidos a participantes, pensionados y beneficiarios sumaron \$241,626.71.

Casos Relevantes

MAY 11-01035

MAY-11-00022

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Autoridad de Energía Eléctrica

Servicio Deficiente de Agua

Derechos Sociales - Vivienda

Residentes del Barrio Casey de Añasco y del Barrio Leguísamo de Mayagüez, denunciaron intermitencias frecuentes y baja presión en el servicio de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados. Funcionarios de la Procuraduría notificaron la situación a la Autoridad y en respuesta al reclamo informaron que la causa principal de las interrupciones es la variación constante en el voltaje que afecta la operación de las plantas que sirven a estas comunidades.

Personal de la Oficina visitó el Barrio Leguísamo para constatar la situación a través de entrevistas con sus residentes. Además, con el fin de solucionar la situación que afecta a los vecinos de esos sectores, se coordinó una reunión con los directivos regionales de ambas dependencias responsables de proveer los servicios básicos esenciales de agua y luz.

En la reunión que se celebró el 10 de marzo de 2011 los representantes de la Autoridad de Energía Eléctrica admitieron problemas en las líneas alimentadoras de las estaciones de bombas de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados que ocasionan la deficiencia en el suministro de agua en esas comunidades.

En esa ocasión, se adoptó un Plan de Acción por parte de ambas dependencias para la solu-



ción del problema:

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillado tomó medidas de mitigación en el generador de la Planta de Filtros de Añasco para que el servicio se mantenga constante.

El Programa de Mejoras Capitales de la Autoridad de Energía Eléctrica aprobó un estimado por \$142,000.00 para relocalizar y aumentar la capacidad de la línea alimentadora. El proyecto benefició a todos los clientes de Energía Eléctrica en el casco urbano de Añasco, gran parte de las comunidades aledañas y al Barrio Leguísamo de Mayagüez.

MAY 11-03681

**Corporación del Fondo del Seguro del Estado
Denegación, Insuficiencia o Tardanza
en la Asistencia Médica
Derecho Social- Salud**



Un obrero que sufrió trauma en la cara, ojo, boca y pie derecho en accidente laboral el 9 de febrero de 2005, visitó la Procuraduría ya que había sido evaluado por un Cirujano Maxilofacial,

quién como parte del tratamiento que recibe le recomendó una cirugía que por ser extremadamente compleja y de alto riesgo, por norma general se realiza en instituciones médicas educativas. El lesionado informó, además, que los principales planes médicos no cubren la cirugía, por ende, el 18 de marzo de 2010 el cirujano solicitó la aprobación de la Corporación sin obtener respuesta por parte de ésta.

Para garantizar su derecho a recibir el tratamiento adecuado se requirió a la Corporación atender la solicitud para autorizar la cirugía. Por consiguiente, el Área Médica revisó los códigos, procedimientos y tarifas y autorizó el procedimiento quirúrgico.

MAY 11-00951

MAY-11-00952

**Departamento de Salud
Administración de Vivienda Pública
Descarga de Aguas Usadas
Derecho Social - Medioambiente**

En la edición del 9 de septiembre de 2010 el Periódico Primera Hora divulgó el disgusto de los residentes de los Residenciales Carmen y Candelaria en Mayagüez, por la inacción del estado y de la administración de ambos complejos de vivienda ante el problema de acumulación de agua en los pastizales aledaños que afectaba a la comunidad.

De conformidad con la Orden Administrativa Núm. 04-001, por iniciativa propia, Investigadores de la Procuraduría presentaron la denuncia al Departamento de Salud y a la Administración de Vivienda Pública.

La Secretaría de Salud Ambiental del Departamento de Salud atendió la situación e informó que el problema existente en la carretera pública no constituía criadero efectivo del mosquito *Aedes Aegypti*. No obstante, en un esfuerzo conjunto con el Municipi-





pio de Mayagüez visitaron el área y se asperjó el sector. Por otra parte, el Área de Selección y Ocupación de Residentes de la Administración de Vivienda Pública notificó que aprobó los fondos que solicitó el Agente Administrador para mitigar el problema hasta que finalice el trabajo de modernización del Residencial Rafael Hernández con lo cual se solucionará definitivamente el problema.

El proyecto de mitigación consistió en: La conexión de registros pluviales mediante la instalación de 300 pies lineales de tubo utilizando una bomba portátil para descargar el agua desde un poceto existente

hacia uno adyacente. La compra de una bomba portátil, que de ser necesario, podrá utilizarse para la succión del agua.

Se dio mantenimiento y se puso en función la planta eléctrica para energizar el sistema de bombeo y se coordinó con el Municipio de Mayagüez el dragado en el área de descargue de las aguas.

Con gestión de los Investigadores de la Procuraduría se consiguió prevenir daños a la salud de los residentes por las condiciones del medio ambiente y a garantizar su derecho al disfrute de su vivienda.





Oficina Regional de Ponce Año Fiscal 2010-2011

En el Año Fiscal 2010-2011 se trabajaron un total de 3,167 casos. De estos 1,183 cualificaron como reclamaciones. Se ofrecieron 1,598 orientaciones, las cuales se desglosan en: 289 telefónicas, 106 por carta, prensa escrita, correo electrónico, radio y fax y 1,203 personales. Se recibieron 386 coordinaciones, de las cuales 95 fueron vía telefónicas, 13 por escrito, 277 personales y 1 por Iniciativa Propia del Ombudsman. En el transcurso de los 25 años de servicio de la Oficina Regional de Ponce se han trabajado un total de 75,482 casos.



Como resultado de las gestiones realizadas por los funcionarios de la Oficina Regional en aras de resolver los asuntos objetos de las re-

clamaciones, se cerraron 1,087 reclamaciones, lo que refleja el esfuerzo realizado al pedir al Gobierno la reparación de agravios a tenor con el Artículo 2, Sección



mentalidades o agencias del gobierno y empleados públicos por concepto de pagos por ley tales como: vacaciones y enfermedad.

Las cinco Agencias con Mayor Número de Reclamaciones lo fueron:

Agencia	Cantidad
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	244
Autoridad de Energía Eléctrica	176
Departamento de Educación	145
Administración de Corrección	92
Departamento de Transportación y Obras Públicas y la Judicatura	73

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, recibió el mayor número de reclamaciones con un total de 244 casos. Las intervenciones que estuvieron relacionadas con: contestar apelaciones de decisiones emitidas a tenor con la Ley Número 33, por dilación en informar el resultado de investigaciones de facturas excesivas a tenor con la Ley Número 33 y en tramitar solicitudes por servicio deficiente, reparación de alcantarillados sanitarios y reparación de contadores. Cincuenta y tres (53) de estas reclamaciones presentadas se identificaron previamente como NIIC.

Autoridad de Energía Eléctrica

La segunda agencia con mayor número de reclamaciones activas lo fue la Autoridad de Energía Eléctrica recibió 176 casos relacionados con la dilación en efectuar desganches de árboles, cambios de focos fundidos, pago de beneficios (liquidaciones) a sus empleados, atender reclamaciones de Ley



4 de la Carta de Derechos de la Constitución de Puerto Rico. De las reclamaciones recibidas durante el año fiscal 2010–2011, permanecieron activas 96 reclamaciones al concluir el año fiscal. El efecto económico de las reclamaciones atendidas ascendió a la cantidad de \$1, 658,955.52. El impacto económico recopilado corresponde a deudas de diferentes instru-

Número 33, instalar servicio y facturación estimada. Cabe señalar que con relación a esta Agencia, de las 176 reclamaciones sometidas, 88 se refirieron como NIIC, constituyéndose posteriormente en reclamaciones, lo que representa el 50% de las radicadas.

Departamento de Educación

El Departamento de Educación resultó la tercera agencia con mayor número de reclamaciones recibiendo 145 por dilación en tramitar pagos de sueldo, tramitar solicitudes y documentos a los Sistemas de Retiro, tramitar pagos por liquidaciones de vacaciones regulares y vacaciones por enfermedad, entre otros. Al cerrar el año fiscal, quedaron 698 casos activos relacionados con pagos de salarios, entre otros incluyendo años anteriores.

En casos relacionados con deudas a suplidores de Pequeños Negocios en el año fiscal transcurrido, fueron pocos los casos resueltos por dicho Departamento, afectando el desarrollo económico de esas empresas. Por la dilación en ese trámite, muchos pequeños negocios tuvieron que acogerse a la quiebra o cerrar. El año fiscal finalizó con 698 casos activos.

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Individuales				
3.Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidación	0	0	0	0
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Participación				
9.Comunicación	0	0	36	36
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	1	1
12.Participación	0	0	0	0
Total	0	0	37	37
Derechos Económicos				
13.Propiedad	114	123	65	302
14.Empresa	7	9	3	19
Total	121	132	68	321
Derechos Laborales				
15.Trabajo	363	189	23	575
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	363	189	23	575
Derechos Sociales				
17.Educación	3	8	0	11
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	2	6	16	24
20.Vivienda	410	1000	60	1,470
21.Medio Ambiente	8	7	11	16
22.Familia	45	26	6	77
23.Consumo	4	13	102	119
Total	472	1,060	195	1,727
Derechos Colectivos				
24.Menores	0	0	0	0
25.Tercera Edad	0	2	1	3
26.Discapitados	3	0	2	5
27.Reclusos	2	0	0	2
Total	5	2	3	10
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	165	161	49	375
29.Procedimientos	1	3	3	7
30.Eficacia	56	50	7	113
Total	222	214	59	495
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	1	1	2
Total	0	1	1	2
TOTAL	1,183	1,598	386	3,167

yormente de dietas y horas extras. Los trámites con esta agencia se han visto severamente afectados por el impacto de la Ley Número 7 de 9 de marzo de 2009.

Aún cuando se realizaron múltiples esfuerzos en beneficio de los funcionarios públicos que trabajaron

Administración de Corrección

La cuarta agencia lo fue la Administración de Corrección con 92 reclamaciones recibidas relacionadas con dilación en tramitar pagos, ma-



para dicha Agencia, la dilación en resolver los asuntos objeto de reclamación, fue infructuosa. Al cerrar el año fiscal, se reflejaron 47 casos activos identificados por la dilación en tramitar pagos.

Departamento de Transportación y Obras Públicas

El Departamento de Transportación y Obras Públicas finalizó el año con 73 reclamaciones recibidas, en su mayoría relacionadas con el trámite de licencias y liquidación de vacaciones y enfermedad, pagos relacionados con la Ley Número 7 de 9 de marzo de 2009 y trámite de solicitudes y documentos a los Sistemas de Retiro, entre otras.

En este año fiscal, hubo un aumento significativo en las reclamaciones recibidas contra la Administración de Corrección de un 42%, el Departamento de Transportación y Obras Públicas de un 86%, la Administración de Sistemas de Retiro de un 72%, el Departamento de Salud de un 56%, la Policía de Puerto Rico de un 60% y el Departamento de la Familia de un 50%, donde se vieron afectados sus derechos laborales de trabajo en que los poderes públicos deben garantizar el derecho a pagos y beneficios, los derechos económicos de propiedad que comprende el gozar y disponer de los bienes obtenidos legítimamente y de los administrados de transparencia en que los ciudadanos pueden dirigir peticiones a la Administración y su contestación es obligatoria.

Las alegaciones de los ciudadanos giraron en torno a la dilación en tramitar los pagos de horas extras, liquidación de licencias de vacaciones regulares y enfermedad, tramitar sus solicitudes de reembolso de aportaciones a los Sistemas de Retiro dilación en y la tramitar solicitudes de liquidación de ahorros y dividendos a la Asociación de Empleados del Gobierno,

o tramitar sus solicitudes de beneficios de pensión.

Muchos de estos empleados reclamaron al ser cesanteados por la Ley Número 7 de 9 de marzo de 2009, Ley Especial; Declarando Estado de Emergencia Fiscal y Estableciendo un Plan Integral de Estabilización Fiscal para salvar el crédito de Puerto Rico o se acogieron a la Ley Número 70 de 2 de julio de 2010, mejor conocida por la Ley del Programa de Incentivos, Retiro y Readiestramiento para los Empleados del Gobierno de Puerto Rico.

Mediante las intervenciones se logró agilizar los procesos para que se atiendan sus reclamos, aunque debido a la situación presupuestaria del país, hay reclamaciones de pagos que aunque han sido tramitados en la División de Nóminas, están en espera de asignación de fondos para que se honren los mismos.

Reclamaciones y Derechos Humanos Más Afectados

Los derechos humanos más afectados durante el año fiscal que acaba de concluir, están representados por los derechos sociales, constituyendo el 54.53% de los casos el derecho social de vivienda.

Estos establecen que los poderes públicos vienen obligados a garantizar la infraestructura adecuada de las viviendas, lo que incluye el suministro de agua potable y de energía eléctrica. Se intervino en 244 reclamaciones con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y 176 contra la Autoridad de Energía Eléctrica que afectó dichos derechos.

La Ley Número 33, del 27 de junio de 1985, según enmendada, “Ley para Establecer Requisitos Procesales Mínimos para la Suspensión de Servicios Esenciales”, tiene el propósito de garantizar a los abonados o usuarios una adecuada oportunidad de objetar la corrección y procedencia de



los cargos facturados, una adecuada notificación de la decisión de suspenderle el servicio por falta de pago y establece el derecho de los abonados a objetar las facturas que consideran excesivas.

La Autoridad de Energía Eléctrica recibió reclamaciones relacionadas con la dilación por parte del Área Técnica en remover postes (12), reparación de líneas eléctricas (2), variación de voltaje (9), objeciones y apelaciones por motivo de Ley 33 de 27 de junio de 1985 (146) y por desganche de arboles (79) reclamaciones. Cabe señalar que en ambas agencias se redujeron las reclamaciones sometidas.

Los derechos laborales constituyeron el 18.16 % de casos recibidos.

Los funcionarios públicos se han visto afectados como resultado de la Aprobación de la Ley Número 7 del 9 de marzo de 2009. Mediante el artículo 37.04 – Procedimiento: se establece la suspensión temporera de toda cláusula, precepto y disposiciones aplicables a los empleados, lo que ha afectado los derechos laborales, provocando la disminución de las reclamaciones y el que se continúe en dilación en honrar pagos a estos ciudadanos. Sin embargo, cabe señalar que se intervinó con los derechos laborales de otros funcionarios públicos que prestan servicio en

agencias adscritas a la Rama Ejecutiva.

Los derechos de los administrados recibieron un 15.63%. La Ley Número 45 de 18 de abril de 1935, según enmendada “Ley del Sistema de Compensaciones por Accidente del Trabajo” y la política pública del Gobierno de Puerto Rico, reconocen el derecho de todo empleado y obrero a estar protegido contra riesgos a su salud en el lugar de trabajo mediante tratamiento rápido al lesionado y mecanismos de rehabilitación vocacional.

Se reclamaron derechos de lesionados que entendían que la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, no estaba cumpliendo con su deber ministerial al no proveer los servicios necesarios para una rehabilitación adecuada, que les permita integrarse a la fuerza laboral lo más rápido posible, con la menor pérdida de ingresos.

De los derechos afectados por la Corporación del Fondo del Seguro del Estado, los casos están relacionados con derechos de los administrados de eficacia al no emitir resoluciones o determinaciones en un plazo razonable, rápido y eficaz relacionado con el por ciento de incapacidad otorgada.

Esta dilación no le permite al lesionado solicitar revisión o apelar la determinación ante la Comisión Industrial. El propósito de la ley se estaría viendo



afectado, ya que los lesionados no se beneficiarían de los tratamientos o rehabilitación a los que puedan tener derecho. Cabe señalar que la Comisión Industrial es la agencia que sirve de foro apelativo de las determinaciones que toma el Administrador de la Corporación del Fondo del Seguro del Estado. Es la responsable por velar que se cumplan los objetivos sociales de la ley y determinar si se debe ofrecer mayor tratamiento o incapacidad.

Al concluir el año fiscal, tenemos que señalar que la Comisión Industrial fue la agencia que más se benefició con la implementación del NIIC. Contestaron y resolvieron los asuntos objeto de reclamación que se les refirió, tales como emitir las resoluciones sobre mayor tratamiento o Incapacidad, citar a Vistas Pública y Médicas o tramitar citas con médicos especialistas. Los derechos económicos recibieron un 10.14%, los derechos de participación un 1.17%, los derechos colectivos con un 0.32% y un 0.06% los derechos de la mujer.

PON-11-00067

Departamento de Hacienda

Tramitar Pago Reembolso de Reintegro

Derecho Económico - Propiedad

El 7 de julio de 2010, un ciudadano visitó la Procuraduría alegando que desde el 18 de junio de 2009 había radicado su planilla correspondiente al año contributivo 2007, sobre Ganancia de Capital.

Indicó que tenía reintegro a su favor por la cantidad de \$15,337.62. Que a pesar de sus gestiones ininterrumpidas, no se había tramitado el referido reembolso; afectando su derecho económico de Propiedad, que

consiste en el derecho a gozar y disponer de los bienes obtenidos legítimamente.

Como resultado de la intervención de empleados del Ombudsman, el 22 de agosto de 2010, el reclamante se comunicó a la Oficina para informar que había recibido su reintegro.

PON-11-00172

Administración de Corrección

Tramitar Pago Tiempo Compensatorio

Derecho Laboral - Trabajo



Un ciudadano acudió a la Procuraduría para radicar una reclamación ya que trabajó para el Complejo Correccional del Sur, en calidad de Oficial de Custodia hasta

julio de 2009, fecha en que se acogió a la jubilación. El ciudadano alegaba que no había recibido el pago por concepto de tiempo compensatorio, correspondiente al período comprendido desde el año 1984 hasta el año 2007. Se desglosaba de la siguiente manera: horas federales - 480, Banco de Reserva - 454.61. A pesar de sus gestiones, la agencia no había tramitado el pago adeudado, afectando su derecho laboral de trabajo.

Funcionarios de la Procuraduría intervinieron con la Administración de Corrección y como resultado el 23 de agosto de 2010 la agencia sometió un informe relacionado al pago a favor del recla-

mante, ascendente a la

cantidad de \$8,400.00.



PON-11-00825

Corporación del Fondo del Seguro del Estado

Dilación en Emitir Decisión en Porcentaje de Incapacidad

Derecho Administrado-Eficacia

Una ciudadana con la condición Sprain L/S, vistió la Procuraduría el 21 de septiembre de 2010, alegando que estuvo reportada en la Corporación del Fondo del Seguro del Estado y fue dada de alta con incapacidad relacionada a su trabajo el 7 de julio de 2010.

A pesar de sus gestiones, el Administrador no había emitido la correspondiente decisión en su caso con el porcentaje de incapacidad otorgado, afectando su derecho de administrado de eficacia el cual comprende una decisión administrativa imparcial, fundada en el expediente, motivada y dictada en un plazo razonable. Empleados de la Procuraduría intervinieron en el caso y el 30 de septiembre de 2010 se recibió el informe y copia de la decisión del Administrador en el

caso. Se tramitó, además, pago por la cantidad de \$7,020.00.

PON-11-0160

Autoridad de Energía Eléctrica

Instalar Poste del Tendido Eléctrico,

Derecho Social - Vivienda



El 9 de diciembre de 2010 un ciudadano visita la Procuraduría, alegando que el 23 de marzo de 2006, había pagado a la Autoridad de Energía Eléctrica, la cantidad de \$2,905.00, para la instalación de un poste del tendido eléctrico, necesario para proveerle servicio de energía eléctrica a su propiedad, localizada en el Barrio Portugués, Carretera 143 Km. 0.5 en Adjuntas.

A pesar de sus gestiones, la Agencia no había instalado el mismo, afectando su derecho social de vivienda, el cual comprende el acceso de toda persona a una vivienda digna y adecuada, lo que incluye condiciones aceptables de salubridad y bienestar.

Funcionarios de la Procuraduría presentaron el caso ante la Autoridad. Para el 31 de enero de 2011, le comunicaron al reclamante que la Autoridad de Energía Eléctrica había instalado el poste solicitado, resolviendo de ésta forma su situación y procediendo al cierre del caso a favor del reclamante.





Oficina Regional de San Juan Año Fiscal 2010-2011



La Oficina Regional de San Juan ofrece servicios a siete municipios del área norte: Trujillo Alto, Carolina, Loíza, Canóvanas, Río Grande, Luquillo y San Juan. Para el Año Fiscal 2010-2011, la Oficina Regional de San Juan atendió 1,715 reclamaciones, 2,083 orientaciones y 408 coordinaciones, para un total de 4,206 casos que unidos a 1,099 reclamaciones activas de años anteriores, representaron 5,305 actos administrativos violentados.

En materia de derechos humanos, los casos fueron clasificados según los derechos violentados, siendo los principales los derechos sociales (VI) con un 54.04%, los derechos de los administrados (VII) con un 21.70%, los derechos laborales (V) con un 11.60%, los derechos económicos (IV) con un 9.24%, los derechos colectivos (VII) con un 2.61%, los derechos individuales (II) con un 0.45%, los derechos de participación (III) con un 0.19%, los derechos básicos (I) con un 0.07% y los derechos de mujeres (IX) con un 0.07%.





ciones recibidas en este año fiscal con un total de 556 reclamaciones recibidas. Las mismas se relacionaron con la omisión o insuficiencia en completar los procedimientos establecidos bajo la Ley Número 33 por facturación excesiva.

Autoridad de Energía Eléctrica

El segundo lugar entre las agencias con mayor número de reclamaciones recibidas lo fue la Autoridad de Energía Eléctrica con 197 reclamaciones de las cuales el por ciento mayor lo fue facturación excesiva y los procedimientos relacionados a la Ley Número 33, el restante por falta de mantenimiento a la infraestructura, desganche y luminaria entre otros.

Corporación del Fondo del Seguro del Estado

La Corporación del Fondo del Seguro del Estado obtuvo 104 reclamaciones en su mayoría relacionadas a la dilación en emitir decisión institucional.

Departamento de Educación

El Departamento de Educación ocupó el cuarto lugar con 82 reclamaciones, correspondiente a pagos a suplidores y a salarios.

Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura

El quinto lugar le correspondió a la Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura con unas 71 reclamaciones recibidas concernientes a pagos de pensión, reembolsos de aportaciones y pagos de beneficios entre otras.

Las cinco Agencias con Mayor Número de Reclamaciones lo fueron:

Agencia	Cantidad
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	556
Autoridad de Energía Eléctrica	197
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	104
Departamento de Educación	82
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	71

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados, fue la agencia con mayor número de reclama-



Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	1	1	1	3
Total	1	1	1	3
Derechos Individuales				
3.Vida	2	5	3	10
4. Integridad	0	2	0	2
5. Honor	0	1	0	1
6. Intimidación	0	1	2	3
7.Desplazamiento	0	1	2	3
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	2	10	7	19
Derechos Participación				
9. Comunicación	0	1	7	8
10. Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12. Participación	0	0	0	0
Total	0	1	7	8
Derechos Económicos				
13. Propiedad	115	117	91	323
14. Empresa	34	38	4	76
Total	139	155	95	389
Derechos Laborales				
15.Trabajo	305	167	16	488
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	305	167	16	488
Derechos Sociales				
17.Educación	9	12	6	27
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	22	47	21	90
20.Vivienda	727	1,106	94	1,927
21.Medio Ambiente	23	28	29	80
22.Familia	56	41	3	100
23.Consumo	7	27	15	49
Total	844	1,261	168	2,273
Derechos Colectivos				
24.Menores	11	2	3	16
25.Tercera Edad	18	25	4	47
26.Discapacitados	13	15	11	39
27.Reclusos	6	1	1	8
Total	48	43	19	110
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	206	286	73	565
29.Procedimientos	11	26	8	45
30.Eficacia	159	130	14	303
Total	376	442	95	913
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	3	0	3
Total	0	3	0	3
TOTAL	1,715	2,083	408	4,206

Un ciudadano informó sobre la situación con las Rutas 41, A6 y A7 de las guaguas de la Autoridad Metropolitana de Autobuses que desde julio de 2010 fueron cambiadas, afectando a muchos usuarios. Indicó que a pesar de que la anterior ruta era más larga, el periodo de espera era menor. Luego de ser cambiadas las rutas, el tiempo de espera para abordar los vehículos era de alrededor de dos horas y era necesario cambiar de una guagua a otra para poder llegar a su destino.



A tales efectos, Investigadores de la Procuraduría solicitaron se investigara y se analizara la problemática presentada por los usuarios afectados, en aras de brindarle el servicio de transporte que necesitan.

Luego de la intervención del Ombudsman, funcionarios de la Autoridad Metropolitana de Autobuses evaluaron los cambios y escucharon las recomendaciones de los usuarios afectados, a lo que se dieron a la tarea de reestructurar nuevamente estas rutas, a los efectos de poder brindar el servicio.

Casos Relevantes

SJU -11-01987

Autoridad Metropolitana de Autobuses

Insuficiencia de Transporte Público

Derecho Individual -Desplazamiento



SJU -11-01172

**Departamento de Corrección y Rehabilitación
Administración de los Sistemas de Retiro
Denegación, tardanza o insuficiencia
en la entrega de documentos y certificados
Derechos de los Administrados-Transparencia**

Una ciudadana acudió a la Procuraduría luego de realizar gestiones por más de un año al Departamento de Corrección y Rehabilitación, ya que no se había tramitado la certificación de las aportaciones de su esposo fallecido, quien había trabajado en el puesto de guardia penal en el Campamento El Zarzal en Río Grande, desde el año 1990 hasta 1992.

Luego de la intervención de los Investigadores de la Procuraduría, la Administración de los Sistemas de Retiro sometió los documentos al Departamento de Corrección y Rehabilitación para que pudiera compensar a la viuda con los beneficios solicitados.

SJU -11-01967

**Departamento de la Familia
Incumplimiento de Servicios
Derechos Colectivos- Tercera Edad**

Un ciudadano acude a la Procuraduría y expone que padece de una condición de salud terminal y que desea ver a su nieto de 4 años, ya que su hijo no se lo permite. Informó que presentó una solicitud ante la Oficina del Procurador Personas de Edad Avanzada desde el 12 de agosto de 2010, pero hasta el momento no ha recibido contestación alguna.

Personal de la Oficina del Ombudsman se comunicó con el Departamento de la Familia, quienes informaron que bajo el Programa PROSPERA de ASUME, no era posible trabajar la situación pues dicho Programa asegura el derecho de sustento (pensión alimentaria), apoyo familiar en el cuidado, asistencia a citas médicas y compañía familiar para las personas de edad avanzada, por lo cual el Pro-



grama PROSPERA no trabaja el reclamo en cuanto a que un hijo no le permita tener ningún contacto con su nieto. Recomendaron que el foro adecuado para el reclamante fuera solicitar remedio a los Tribunales.

No obstante, a pesar lo antes mencionado la Directora Regional de San Juan, del Departamento de la Familia, accedió amablemente en brindar un Trabajador Social para una visita supervisada.

En el deseo de ayudar al ciudadano de edad avanzada que se encontraba en la etapa final de cáncer, y su único deseo antes de morir es lograr poder ver a su nieto.

A petición suya y a su deseo de hacer un gesto de humanidad, funcionarios de la Procuraduría se comunicaron con el ciudadano y la reunión se facilitó bajo la supervisión del Departamento de la Familia en la Región San Juan de la agencia.



Departamento de Investigaciones y Reclamaciones Año Fiscal 2010-2011



La defensa de los derechos humanos constituye la intervención principal de la Oficina del Procurador del Ciudadano. Es la responsabilidad ministerial garantizar a los ciudadanos una mejor asistencia y eficiencia en los servicios administrativos requeridos a las agencias gubernamentales.

La Procuradora Iris Miriam Ruiz, durante el año fiscal 2010-2011, designó al Departamento de Investigaciones y Reclamaciones para trabajar con casos especiales dirigidos a la protección de los derechos vulnerados a la población de la niñez y personas de edad avanzada, entre otras.

Dichos casos ameritaron un seguimiento profundo por la particularidad en los asuntos. Además, en las Investigaciones Especiales en contra de las agencias gubernamentales, se enfatizó en el trabajo interagencial con proyectos de solución y respuestas rápidas.

A continuación se incluyen los casos especiales e investigaciones relevantes trabajadas en dicho año fiscal, por los Ayudantes Especiales, personal de las Oficinas Regionales y de la Oficina de Investigaciones y Reclamaciones, dirigidos por la Procuradora del Ciudadano.



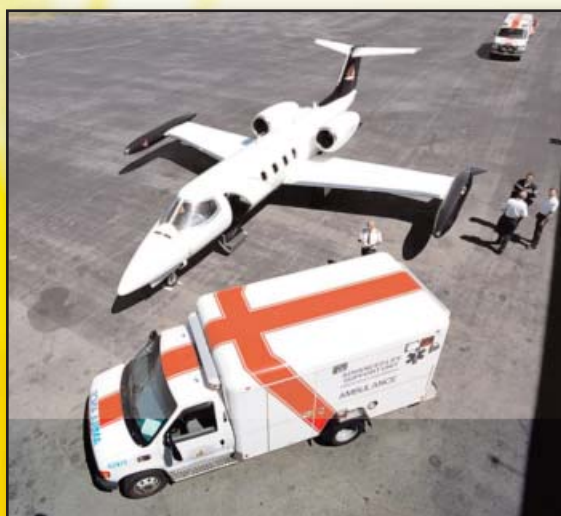
*Reclamaciones y Casos
Especiales Relevantes
Año fiscal 2010-2011*

Departamento de Salud

Transporte Ambulancia Aérea

Boston Children's Hospital

Derecho Social- Salud



La Procuradora del Ciudadano, creó urgencia interagencial en la atención del Caso Especial presentado por los padres de una niña de 5 años de edad, que luego de haber sido operada de corazón abierto en noviembre de 2010 y estar saludable como cualquier niño de su edad, comenzó a tener movimientos involuntarios. Había sido diagnosticada inicialmente con Síndrome de Corea. En febrero su condición era crónica, ya que estaba paralizada totalmente y en Puerto Rico, luego de varios estudios y hospitalizaciones, no encontraban diagnosticarla, ni el tratamiento médico para detener su deterioro progresivo.

El 10 de febrero de de 2011, recibieron una lla-

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Individuales				
3.Vida	0	0	0	0
4. Integridad	1	0	0	1
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	0	0	0	0
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	1	0	0	1
Derechos Participación				
9.Comunicación	0	1	0	1
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
Total	0	1	0	1
Derechos Económicos				
13.Propiedad	0	1	0	1
14.Empresa	0	0	0	0
Total	0	1	0	1
Derechos Laborales				
15.Trabajo	2	2	0	4
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	2	2	0	4
Derechos Sociales				
17.Educación	1	0	0	1
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	0	5	2	7
20.Vivienda	1	7	2	10
21.Medio Ambiente	1	0	0	1
22.Familia	0	0	1	1
23.Consumo	0	0	0	0
Total	3	12	5	20
Derechos Colectivos				
24.Menores	3	3	0	6
25.Tercera Edad	0	1	0	1
26.Discapitados	1	0	0	1
27.Reclusos	2	0	0	2
Total	6	4	0	10
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	2	3	1	6
29.Procedimientos	1	3	0	4
30.Eficacia	3	4	2	6
Total	3	10	3	16
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
TOTAL	15	30	8	53

mada que su hija sería evaluada en el Boston Children's Hospital con un cita de emergencia para el 17 de febrero de 2011. Los padres sin los recursos económicos, solicitaron ayuda a la Procuradora Iris Miriam Ruiz, para tramitar el transporte aéreo, el cual referimos al Programa de Fondos para Servicios de Enfer-



medades Catastróficas, los cuales aprobaron la ambulancia aérea. Se realizaron trámites para enlazarlos con personas hispanas del Hospital y líderes comunitarios que los recibieron a su llegada y acompañaron en el proceso de la Hospitalización. La niña recibió el tratamiento, terapias y estudios médicos llegando a recuperarse. Regresaron a Puerto Rico el pasado 23 de abril de 2011, su caso aún no tiene un diagnóstico. Se encuentran esperando los resultados. La niña deberá regresar al Boston Children's Hospital para evaluación.

Administración del Sistema de Retiro

Departamento del Trabajo y Recursos Humanos

Pago de beneficios por muerte

Derecho Económico - Propiedad

El "Programa Entre Nosotras" refirió a la Oficina del Procurador del Ciudadano, la situación presentada por una ciudadana residente de Patillas, que al enviudar requirió el pago de los beneficios por muerte y liquidaciones de los beneficios de su esposo. Ante las necesidades presentadas por la reclamante, la Procuradora requirió a la Agencias tramitarán de forma expedita los pagos correspondientes. La reclamante recibió en época navideña varios cheques por la cantidad aproximada de \$25, 000 mil dólares.

Departamento de la Familia

Anciana Viviendo en Condiciones Infrachumanas

Derechos Colectivos- Personas de Edad Avanzada

Luego de un reportaje de Telemundo Canal 2, donde se presentó la situación de una anciana residente en el Municipio de Caguas viviendo en alegadas condiciones infrachumanas la Procuradora alerto a su equipo de trabajo para intervenir con urgencia. La ciudadana de edad avanzada fue encontrada en-

cerrada, encamada, enferma, sola, sin alimentos, ni cuidados por parte de familiares. Estaba viviendo en condiciones infrachumanas entre sabandijas, comida podrida, sin nada en su nevera o alacena con toda la casa sucia y revuelta. Para nuestra sorpresa el caso era de conocimiento del Departamento de la Familia y de la Oficina del Procurador de Edad Avanzada y no lo estaban atendiendo.



Los funcionarios de la Oficina del Procurador del Ciudadano alertaron a la Policía, llevándola al hospital para las atenciones necesarias. Indignada ante la vulneración de los derechos de las personas de la tercera edad, la Procuradora se personó al Tribunal de Caguas donde se colaboró con la evidencia recopilada como amigos de la Corte, en conjunto con la Agente de la Policía Municipal de Caguas. El resultado fue que el Tribunal le fijó responsabilidad a los hijos que permitieron el abandono de esta anciana, aún cuando se suponía estaba bajo el cuidado de una hija y aparente apropiación ilegal de su cheque de seguro social.

Con dicha intervención se logró que el Departamento de la Familia asumiera responsabi-



lidad ministerial en el caso, intervino solicitando su custodia y se logró la ubicación en un hogar con los cuidados y atenciones necesarias para asegurar el bienestar de la ciudadana. La Oficina del Procurador de Personas de Edad Avanzada se presentó en el Hospital y el Tribunal para garantizar que los derechos de la ciudadana no fueran violentados.

Departamento de la Familia

Remoción Niño a Padres de Hogar de Crianza

Derechos Colectivos- Niñez y Adolescencia



La Procuradora del Ciudadano, Iris Miriam Ruiz Class, intervino en la solicitud de investigación presentada en junio de 2010 por unos padres de un Hogar de Crianza, quienes alegaron que el Departamento de la Familia y la Administración de Familias y Niños, le removieron a un menor de su hogar luego de dos años y medio, de forma abrupta y sin velar por los procesos de adopción y lazos de apego del menor.

Los actos administrativos investigados resultaron ser la vulneración de los derechos de los niños en procedimientos de adopción y bienestar de los mismos en procesos de adopción por padres de Hogar de Crianza y certificados como Hogar

res Pre- Adoptivos. Estos padres se encontraban en trámites de adopción conforme a el Reglamento del Departamento de la Familia y la Administración de Familias y Niños del año 2009, a la que tenían acceso tanto los interesados como los funcionarios de la agencia al momento de iniciarse los procesos.

Alegadamente, de forma retroactiva se les aplicó la nueva Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada y el nuevo Reglamento para Regir los Procesos y Procedimientos del Departamento de la Familia en la atención de las solicitudes de los servicios de adopción de junio 2010, que inhabilita a padres de Hogares de Crianza a adoptar.

Con la pronta intervención de la Procuradora del Ciudadano en notificar a la Secretaria del Departamento de la Familia y las recomendaciones de acudir al Honorable Tribunal en auxilio, el niño fue devuelto a sus padres y luego de iniciar nuevamente el proceso de adopción y trámites administrativos, lograron la adopción del niño.

Coordinación Transporte Aéreo

Clínica John Tracy en los Ángeles- California

Para Tratamiento de niña con Trasplante Coclear

Derecho Social- Salud



Los padres de una niña de dos años de edad solici-



taron la intervención de la Procuradora del Ciudadano, ya que requerían identificar ayudas económicas para costear el viaje a Los Ángeles, California para que la niña recibiera un tratamiento en la Clínica John Tracy. Como parte de su recuperación de trasplante coclear, la niña fue aceptada de forma gratuita en John Tracy Clinic en Los Ángeles, California recibió terapias, evaluaciones auditivas, tratamiento con especialistas, clases del habla y lenguaje, entre otros servicios especializados para niños con este tipo de trasplante coclear.

Los padres tuvieron participación activa en el tratamiento y los talleres para capacitarlos en la condición de la niña.

El programa en que aceptaron a la niña, inició el domingo 26 de junio de 2011 y culminó el 8 de julio de 2011. Debían llegar para registrarse el 25 de junio de 2011. La Clínica les consiguió un apartamento cercano para dos semanas con todas las facilidades por la cantidad de \$700.00 aproximadamente. Los padres, no contaban con los recursos económicos para cubrir los gastos de los pasajes.

La madre trabaja en el Municipio de Vega Alta y el padre se ocupa de cuidar a la niña. Estos se encontraban pagando los gastos de la cirugía, ya que los planes médicos no cubrieron la totalidad de la misma. Habían realizado esfuerzos con el Gobierno Municipal y otras entidades, pero estos ya habían recibido ayuda para los gastos de la operación.

La Oficina del Procurador del Ciudadano realizó una coordinación con la Oficina de Ayuda al Viajero, entidad sin fines de lucro, la cual atendió la solicitud refiriendo el caso al Programa de "Miles for Child" de American Airlines, los cuales aprobaron el caso cubriendo el transporte aéreo ida y vuelta para la niña y su madre.

Departamento de la Familia

Persona de Edad Avanzada se Prende en Fuego

Derechos Colectivos- Personas de Edad Avanzada



Una ciudadana de edad avanzada residente en Caguas, fue transportada al Hospital San Juan Bautista, porque alegadamente, se quiso prender en fuego la ropa y al no poder, se prendió en fuego el pelo quemándose su colchón y sufriendo quemaduras en su cuerpo como consecuencia de una alegada depresión severa por estar sola, debido a que todos sus hijos murieron y no tiene familiares cercanos.

El personal de la Oficina del Procurador del Ciudadano se mantuvo en seguimiento y visitando a la anciana en el hospital, garantizándole que los trámites de las agencias se realizaran y no se sintiera abandonada y sola.

Los trabajadores sociales y personal médico determinaron que no debía permanecer atendida las 24 horas y no era recomendable que regresara a la casa. Se acogieron las recomendaciones para ubicarla en un hogar y se le dio seguimiento a su caso en el Tribunal para la Orden de Custodia Provisional al Departamento de la Familia. La anciana se encuentra actualmente feliz en un hogar, acompañada y con los cuidados necesarios para una persona de su edad.



Departamento de la Familia

Ciudadano Viviendo en Condiciones Infrachumanas

Caso de Emergencia Social, Cayey

Derecho Social- Salud



El 13 de abril de 2011, funcionarios del Municipio de Cayey solicitaron el apoyo para visitar un ciudadano de edad avanzada, quien alegadamente se encontraba viviendo en condiciones infrachumanas. Empleados de la Procuraduría coordinaron la participación de funcionarios del Departamento de la Familia, del Programa de Adultos y de funcionarios del Municipio de Cayey. Al estos llegar a la vivienda, el ciudadano los recibió permitiéndoles el paso a su casa, la cual no tenía ventanas, ni puertas. Era una estructura llena de basura, excremento, ratas y otras sabandijas. El cuarto donde dormía estaba lleno de ropa, basura, animales y otros desechos, sobras de co-

midas descompuestas y pestilencia.

Las condiciones de vida fueron descritas como infrachumanas por la Trabajadora Social del Departamento de la Familia, por lo que se solicitó la intervención inmediata con el ciudadano y se tomaran acciones reparadoras ante las condiciones de vida deplorables en las que se encontraba. Al ciudadano no tener ningún documento de identidad y desconocer sus datos demográficos y seguro social, la Trabajadora Social, explicó que dicha información era vital para ubicarlo en un hogar, e iniciar las ayudas. De no existir ningún documento, habría que investigar y levantar su identidad por lo que era necesario encontrar un albergue que lo aceptara temporariamente.

La Oficina del Procurador del Ciudadano requirió acciones inmediatas a los funcionarios, ya que era inaceptable dejar a este ciudadano bajo esas condiciones ni una noche más, por lo que se urgió tomaran responsabilidad y activaran las ayudas necesarias.

El Departamento de la Familia en Guayama designó un trabajador social, el cual asumió la responsabilidad del anciano, llevándolo al hospital. El Municipio activó los Programas de Ayudas de Vivienda Federal, Urbano y ayudó al ciudadano limpiando la Residencia y ocupándose de canalizar las ayudas para repararla. El ciudadano se encuentra actualmente viviendo en un hogar cristiano en lo que se levantan sus documentos de identidad.

En colaboración interagencial con la Oficina del Seguro Social, Departamento de la Familia y el Municipio de Cayey, se logró identificar al ciudadano. Actualmente se encuentra en espera de los documentos conforme a los protocolos requeridos por las agencias. Se espera que una vez completados los mismo, el Departamento de la Familia, lo estará ubicando en un hogar temporero.





**Administración de Familias y Niños,
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos,
Administración de Rehabilitación Vocacional,
Asociación de la Distrofia Muscular,
Programas Especiales No Educativos
Derecho Colectivo- Niñez y Adolescencia**

El Hogar Albergue de Niños Portal de Amor en San Germán, es un centro integrado de albergue, apoyo emocional, fortalecimiento y protección a menores maltratados, que brinda servicio a infantes de 0 a 8 años de edad que han sido removidos de sus hogares mediante la Ley para el Bienestar y Protección Integral de la Niñez.

La Directora del hogar solicitó la intervención de la Oficina del Procurador del Ciudadano con relación a varios asuntos que competen a diversas agencias de gobierno, relacionados con propuestas, equipo médico y servicios para el cuidado de menores albergados en la institución. Como parte de las gestiones realizadas, se logró que la Administración de Familias y Niños y el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos completarán los procesos, formalizarán los contratos de las propuestas aprobadas y por consiguiente, efec-

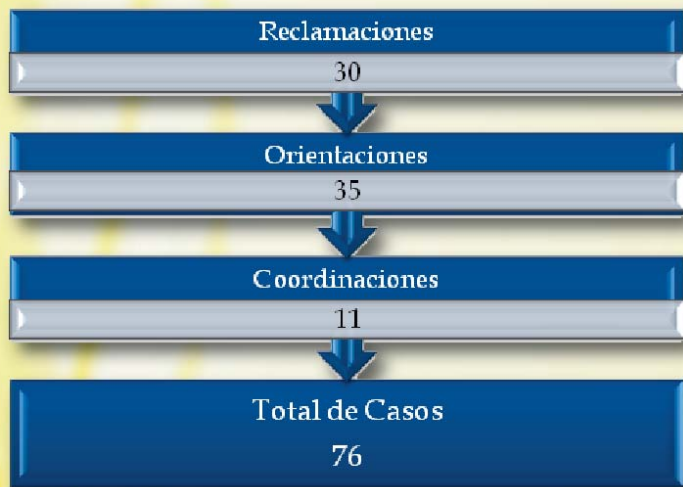
tuarón los siguientes pagos correspondientes a los años fiscales 2009-2010 y 2010-2011 por concepto de: donativos legislativos (\$30,000.00) incentivos salariales para el desarrollo de programas de empleo (\$15,000.00) y el proyecto de centro de servicios comunitarios (\$40,000.00). Lo anterior permitió que dos cuidadoras y una coordinadora interagencial comenzaran a trabajar en la institución para beneficio de los niños y niñas que se encuentran albergados.

De igual forma, coordinaron una cita médica con la Asociación de la Distrofia Muscular para evaluar a un menor con diagnóstico de distrofia muscular el cual requería someterse a un estudio genético, cuyo costo no está cubierto por su seguro de salud. Se trabajó, además, la necesidad de proveer equipo médico a otros menores a través del Programa Avanzando Juntos del Departamento de Salud y de entidades benéficas que brindan ese servicio.

Recientemente, coordinaron con la Administración de Rehabilitación Vocacional la visita de sus terapistas físicas para evaluar al menor que padece de distrofia muscular y quién también necesita una silla de ruedas especial para su condición.



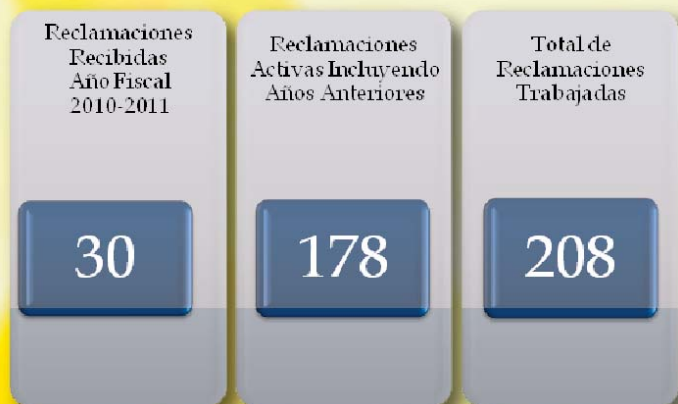
Procuraduría de Pequeños Negocios Año Fiscal 2010-2011



Mediante la adopción de la Ley Número 454 de 28 de diciembre de 2000, conocida como Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, la Legislatura invistió de poder a la Procuraduría del Ciudadano para investigar las reclamaciones de aquellos comerciantes que cuenten con quince (15) empleados o menos. El objetivo principal de dicha Ley es que se puedan simplificar y flexibilizar los procesos administrativos y de reglamentación gubernamental a los que se enfrentan los pequeños negocios, creándose así una atmósfera propicia para el desarrollo empresarial.

La Procuraduría de Pequeños Negocios, adscrita a Procuraduría del Ciudadano, atiende cualquier reclamo relacionado a los actos administrativos de las agencias del gobierno que pudiese afectar a los pequeños comerciantes. También procura minimizar los gravámenes, penalidades, cargas y la reglamentación excesiva que enfrentan estos negocios, de acuerdo a la política pública establecida.

En su exposición de motivos, la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio, reconoce que estabilizar las reglas mediante las cuales el gobierno interviene en las gestiones co-



Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Individuales				
3.Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidación	0	0	0	0
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Participación				
9.Comunicación	0	0	0	0
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Económicos				
13.Propiedad	0	1	0	1
14.Empresa	22	18	5	45
Total	22	19	5	46
Derechos Laborales				
15.Trabajo	0	4	0	4
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	0	4	0	4
Derechos Sociales				
17.Educación	0	0	0	0
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	0	2	0	2
20.Vivienda	3	4	0	7
21.Medio Ambiente	0	0	0	0
22.Familia	0	0	0	0
23.Consumo	0	0	0	0
Total	0	6	0	9
Derechos Colectivos				
24. Menores	0	0	0	0
25.Tercera Edad	0	0	0	0
26.Discapacitados	0	0	0	0
27.Reclusos	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	4	6	6	16
29.Procedimientos	0	0	0	0
30.Eficacia	1	0	0	1
Total	5	6	6	17
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
TOTAL	30	35	11	76

merciales promueve un mayor desarrollo económico de las empresas. Dicha consistencia permite a los negocios tener la confianza de que los reglamentos y leyes que hoy le aplican, lo harán en el futuro, sin impedimentos ni gravámenes a su operación. Por tal razón, las agencias del gobierno vienen obligadas a

reconocer la realidad económica de los negocios regulados y al momento de promulgar sus nuevos reglamentos deben ser creativas y reglamentar en forma tal que no se le impongan cargas indebidas a dicho sector. También tienen el deber de determinar cuales áreas deben mantenerse reglamentadas y en cuales es necesario llevar a cabo un proceso de revisión o derogación de la reglamentación existente, así como reducir los informes requeridos a los pequeños negocios, ya sea en contenido y/o frecuencia.

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 reglamentados excesivamente. Al promulgar un reglamento que impacte a pequeños negocios, la agencia gubernamental proponente viene obligada a presentar un Análisis de Flexibilidad Administrativa a nuestra Procuraduría. Este análisis debe incluir 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. Este proceso también permite a los empresarios participar del mismo y exponer sus comentarios sobre las prácticas



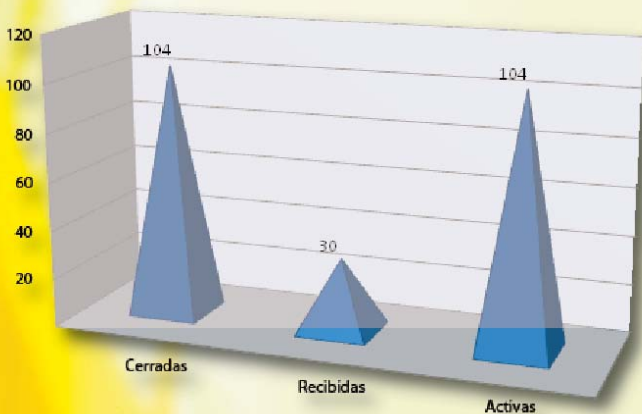
y acciones para asegurar el fiel cumplimiento de la agencia.

La Procuraduría, si lo entendiese meritorio, puede representar y defender a los pequeños negocios durante procesos adjudicativos o adversos. Además, participa como Amigo de la Corte en casos de revisión de reglamentos, presentado su punto de vista, la adecuación de los procesos y sus recomendaciones sobre la aplicabilidad del reglamento.

disposiciones de la Ley.

La Procuraduría de Pequeños Negocios, a nivel central, atendió un total de setenta y seis (76) casos nuevos. De estos, treinta (30) pasaron a ser reclamaciones, treinta y cinco (35) fueron orientaciones y once (11) fueron coordinaciones con otras entidades gubernamentales fuera de jurisdicción. Se resolvieron ciento cuatro (104) casos, incluyendo reclamaciones de años anteriores, y actualmente per-

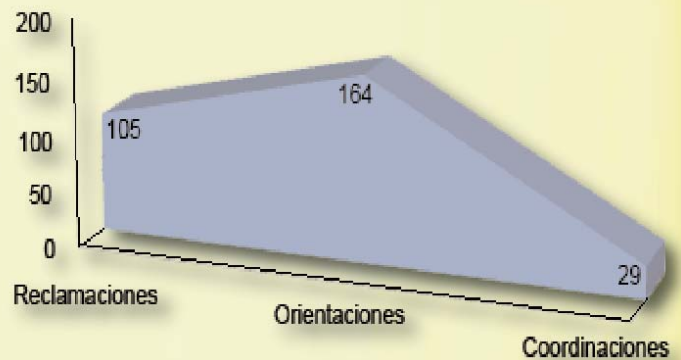
Reclamaciones Oficina Central Año Fiscal 2010-2011



Durante el año fiscal 2010-2011, la Procuraduría de Pequeños Negocios recibió treinta y siete (37) nuevos reglamentos para revisión. Veinticinco (25) de estos reglamentos contaron con el aval de nuestra Procuraduría, mientras que otros cuatro (4) no cumplieron con el proceso de flexibilidad requerido por la Ley. Actualmente quedan ocho (8) reglamentos en proceso de evaluación.

Además, analizaron y avalaron ocho (8) reglamentos correspondientes al año fiscal anterior. Durante este año, mediando la participación y recomendación de la Procuraduría de Pequeños Negocios, el Honorable Tribunal dejó sin efecto la aplicación de un (1) reglamento por incumplimiento a las

Oficinas Regionales Año Fiscal 2010-2011



manecen unas ciento cuatro (104) reclamaciones activas.

Las Oficinas Regionales del Procurador del Ciudadano atendieron doscientos noventa y ocho (298) casos relacionados a los pequeños negocios. Como en años pasados, la mayoría de las reclamaciones recibidas estuvieron relacionadas a la imposición de multas, dilación en la otorgación y renovación de licencias y permisos, así como la dilación de pagos. La solución de estas reclamaciones ha tenido un impacto económico millonario a favor de los pequeños negocios.

La Procuraduría ha continuado ilustrando a las agencias gubernamentales sobre los requisitos im-



Reglamentos Recibidos Año Fiscal 2010-2011



puestos por la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio. De la misma forma, se mantiene contacto directo con funcionarios dentro de las agencias, para atender de forma expedita y diligente muchos de los reclamos de los pequeños negocios, reduciendo así el trámite de reclamaciones. También contamos con el apoyo de grupos y asociaciones de los pequeños negocios, los cuales nos ilustran y ayudan en el proceso de revisión reglamentaria.

En la Procuraduría de Pequeños Negocios se ha continuado participando de charlas y orientaciones con pequeños comerciantes, en especial con grupos fuera del área metropolitana, procurando así que sus servicios puedan ser prestados a un número mayor de comerciantes.

La política pública, así como los derechos y beneficios que la misma otorga, propician los mejores intereses para el desarrollo económico de los pequeños negocios y de Puerto Rico.

Casos Relevantes

PPN-11-00070

Departamento de Hacienda

Multa

Derechos Económicos-Empresa



Un comerciante dedicado a la venta de piezas de automóviles fue multado con diez mil dólares (\$10,000.00) y mil dólares (\$1,000.00) por el Departamento de Hacienda. Las multas correspondían a las alegadas violaciones al Código de Rentas Internas y el Reglamento de Hacienda



en cuanto a la falta de inscripción en el Registro de Comerciantes para su negocio, así como no exhibir el debido Certificado. El comerciante alegó que durante la visita, los inspectores de Hacienda sólo inspeccionaron una de las dos estructuras en las cuales opera el negocio y que por tal razón no pudieron ver el Certificado.

Luego que el comerciante solicitara la reconsideración a la multa y la debida Vista Administrativa, el Departamento de Hacienda le indicó que debía hacer un cambio en su Certificado, debido a que además de la venta de piezas, también ofrecía el servicio de cambio de aceite y filtro. A esto, el comerciante respondió haciendo el cambio de forma inmediata. Cabe señalar que hacía más de un año que el comerciante había estado solicitando la referida Vista Administrativa. No obstante, el Departamento de Hacienda se reafirmó en la imposición de las multas, más no había concedido al comerciante la Vista Administrativa.

La Procuraduría de Pequeños Negocios hizo la debida intervención con el Departamento de Hacienda e instruyó al comerciante para que hiciera alegatos de flexibilidad, según el Artículo 3 de la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria, el cual dispone como política pública el reducir o eliminar las multas a aquellos pequeños negocios bona fide que no han cometido una violación en contra del ambiente, la salud o el orden público.

Luego de la intervención del la Procuraduría de Pequeños Negocios, el Departamento de Hacienda acordó desistir de la multa de diez mil dólares (\$10,000.00) y ha citado al comerciante para dilucidar la multa restante de mil dólares (\$1,000.00), cum

pliéndose así con los términos establecidos en la Ley de Procedimientos Administrativos Uniformes.

PPN-11-00074

Departamento de Educación

Dilación en Pago

Derechos Económicos-Empresa



Una pequeña empresa dedicada a la venta de artículos escolares, trajo a la atención de la Procuraduría de Pequeños Negocios dos deudas que el Departamento de Educación tenía por los servicios prestados a una escuela en Mayagüez. Estas deudas eran por las cantidades de catorce mil doscientos sesenta y tres con cuarenta centavos (\$14,263.40) y ochocientos veinticuatro con noventa y cinco centavos (\$824.95). Ambas deudas correspondían al año 2006 y el comerciante había cumplido con todos los requisitos de facturación. A pesar de esto, las múltiples gestiones para cobrar dichas facturas habían sido infructuosas.

La Procuraduría de Pequeños Negocios procedió a hacer el debido requerimiento al Departamento de Educación y al cabo de dos semanas, tanto el comerciante como el Departamento nos indicaron que habían procedido con el pago total de quince mil ochenta y ocho con treinta y cinco centavos (\$15,088.35).

De esta forma se pudo resolver una situación que había estado afectando económicamente a este pequeño negocio durante cinco (5) años.



NEG-10-00028

Departamento de Asuntos del Consumidor

Reglamento de Pesas y Medidas

Derechos Económicos-Empresa

Recientemente se otorgó un aval positivo al Reglamento de Pesas y Medidas (PM-11) del Departamento de Asuntos del Consumidor. Este Reglamento fue sometido a principios de año para nuestra revisión de acuerdo a la Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria. El Departamento de Asuntos del Consumidor quería establecer un peso mínimo de diecisiete (17) libras para los tanques de gas licuado con capacidad de veinte (20) libras.

Las reacciones en contra por parte de los pequeños comerciantes no se hicieron esperar. El alegato principal de estos comerciantes era que los negocios bona fide garantizaban a través de un Pesador Público Autorizado que los tanques de veinte (20) libras fuesen llenados con esa misma cantidad.

Por otra parte, nos indicó que la costumbre de llenar los tanques con una cantidad menor de gas estaba siendo generalizada por parte de varias grandes cadenas que han obtenido un permiso para almacenar los tanques en unos tipos de jaulas en sus establecimientos.

Según los pequeños negocios, estos permisos van

en contra de las normas de seguridad establecidas por la Comisión de Servicio Público y el avalar dicha práctica sólo pondría en indefensión a los comercios que hasta el presente han estado sirviendo bien al consumidor. Por otro lado, alegaban que la variación en el llenado del tanque podría traer confusión al consumidor, quien no tendría un precio fijo para cada unidad de gas diferente entre las diecisiete (17) y veinte (20) libras.

Ante estos y otros argumentos en contra del Reglamento propuesto, la Procuraduría de Pequeños Negocios procedió a indicarle al Departamento de Asuntos del Consumidor el impedimento para avalar el mismo. Además del reclamo de la Procuraduría, la Legislatura también había estado realizando vistas públicas donde la propuesta fue analizada.

Así las cosas, el Departamento de Asuntos del Consumidor desistió de promulgar el Reglamento propuesto y en la alternativa, sometió a la Procuraduría un nuevo Reglamento avalando y reforzando la política de mantener

los tanques de gas de veinte (20) libras en esa medida.

Esto en beneficio del consumidor y en beneficio de los comerciantes que responsablemente llenan y garantizan dicho peso.



Procuraduría Especializada en Asuntos Ambientales

Año Fiscal 2010-2011



En la Procuraduría Especializada en Asuntos Ambientales, se atienden todas las reclamaciones correspondientes a problemas ambientales, garantizan a los ciudadanos un trato justo y equitativo de parte de las agencias del Gobierno.

La figura del Procurador Especializado en Asuntos Ambientales se creó mediante la Ley Núm. 432 de 21 de diciembre de 2000, la cual le confirió autoridad al Procurador del Ciudadano para nombrar Procuradores Especializados.

Todos los ciudadanos tienen el derecho a vivir y disfrutar de un medio ambiente sano. El problema ambiental no es fruto de azar o de los caprichos de la naturaleza, sino es un efecto deseado o no de las actividades del hombre.

Los ciudadanos han tomado conciencia, por lo que manifiestan su preocupación por la tierra y sus recursos naturales como elementos básicos y fundamentales de la vida de los seres humanos ante el evidente deterioro del medio ambiente. Por ello, es necesario regularlo.

El Gobierno tiene el deber ministerial de proteger el ambiente, mediante la prevención, regulación y



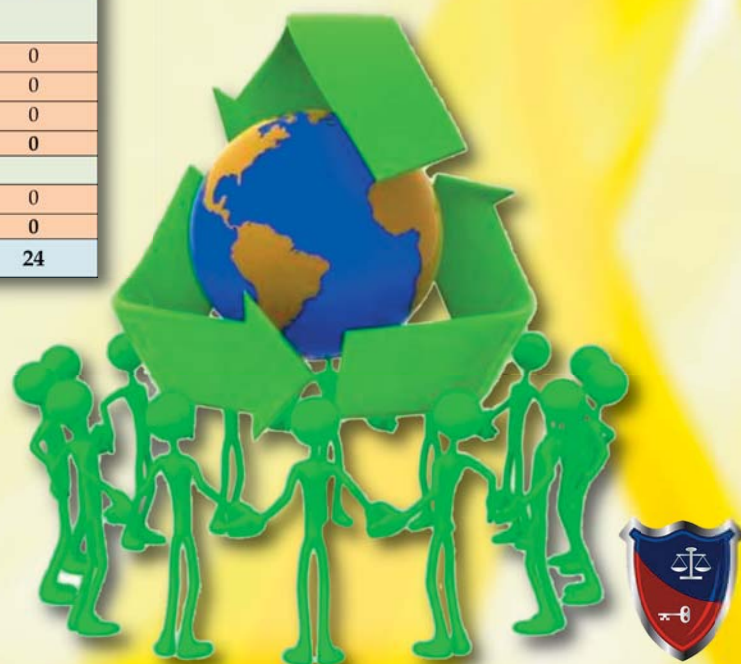
Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Individuales				
3.Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	0	0	0	0
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Participación				
9.Comunicación	0	0	0	0
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Económicos				
13.Propiedad	0	0	0	0
14.Empresa	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Laborales				
15.Trabajo	0	0	0	0
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Sociales				
17.Educación	0	0	0	0
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	0	0	0	0
20.Vivienda	0	0	0	0
21.Medio Ambiente	15	5	4	24
22.Familia	0	0	0	0
23.Consumo	0	0	0	0
Total	15	5	4	24
Derechos Colectivos				
24.Menores	0	0	0	0
25.Tercera Edad	0	0	0	0
26.Discapacitados	0	0	0	0
27.Reclusos	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	0	0	0	0
29.Procedimientos	0	0	0	0
30.Eficacia	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
TOTAL	15	5	4	24

en todas las reclamaciones de índole ambiental, para velar por el cumplimiento de la política pública establecida para la conservación del medio ambiente, según las leyes aplicables.

Los ciudadanos encuentran en los problemas ambientales amenazas serias para su salud y su supervivencia como sociedad, asumiendo la posibilidad de realizar cambios institucionales capaces de enfrentar dichos riesgos.

Por esta razón, se requiere asegurar que las condiciones del ambiente en el cual se desarrolla la vida humana reúnan las condiciones para proteger la salud de las personas y la viabilidad de los ecosistemas en el mediano y largo plazo.

En el Año Fiscal 2010-2011 la Procuraduría Especializada en Asuntos Ambientales atendió 15 reclamaciones, 5 orientaciones y 4 coordinaciones, estas ultimas de no jurisdicción.



control de actividades, sustancias peligrosas y, analizando y evaluando el impacto ambiental de obras, actividades y proyectos.

En aras de servir como facilitador entre las agencias gubernamentales y los ciudadanos, la Procuraduría Especializada en Asuntos Ambientales interviene

Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2010-2011

Agencia	Cantidad
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	2
Departamento de Transportación y Obras Públicas	1
Junta de Calidad Ambiental	3
Junta de Planificación	1
Oficina de Gerencia de Permisos	3
Oficina del Inspector General de Permisos	1
Programa de Salud Ambiental	1
Total de Reclamaciones Recibidas	15

Los actos administrativos intervenidos fueron el incumplimiento de la normativa de impacto ambiental, malos olores, ruido, contaminación de aire, contaminación a cuerpos de agua, daños a la naturaleza, otorgación de permisos con impacto ambiental, omisión a programas para el mantenimiento y limpieza de cuerpos de agua, Incumplimiento de los reglamentos de la Oficina de Gerencia de Permisos e incumplimiento en el Plan de Control de Erosión y Sedimentación.



Casos Relevantes

PAA-10-00075

Departamento de Recursos Naturales y Ambientales

Cuerpo de Vigilantes

Junta de Calidad Ambiental

Remoción de Corteza Terrestre y Deforestación

Derechos Sociales- Medio Ambiente



La Procuraduría Especializada de Asuntos Ambientales solicitó al Departamento de Recursos Naturales y Ambientales una investigación sobre el alegado

incumplimiento de ley por parte del Desarrollador del Proyecto Veredas Educativas en Guayama.

El desarrollador, alegadamente, había realizado movimientos de corteza terrestre y deforestación sin contar con los permisos requeridos. Esto fue investigado por el Cuerpo de Vigilantes y la Oficina de Asuntos Legales del Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, quienes emitieron una resolución en este caso. En dicha resolución se ordenó al desarrollador llevar a cabo las siguientes labores de restauración:

- Establecer los taludes creados por medio de la construcción de terrazas, utilizando cortes de inclinación.
- Implementar medidas para el control de la erosión y sedimentación en los cuerpos de agua existentes en su propiedad.

- Realizar todas las gestiones para obtener de la Junta de Calidad Ambiental la autorización de un Plan de Control de Erosión y Sedimentación.
- Sembrar la cantidad adicional de doscientos cincuenta (250) árboles para asegurar su subsistencia y desarrollo. Además, tendrá que someter al Departamento de Recursos Naturales y Ambientales un informe de progreso cada tres (3) meses, por un período de un año, el cual comenzará a transcurrir una vez culmine la siembra inicial.
- Las partes acordaron trabajar diligentemente para examinar y tomar una determinación sobre los permisos solicitados.

Los actos realizados por el desarrollador, incumplían con los reglamentos de la Administración de Reglamentos y Permisos, ocasionando la violación del derecho humano sobre el medio ambiente, lo que incluye evitar las de las alteraciones al ecosistema o de los daños a la naturaleza.

PAA-11-00021

Junta de Calidad Ambiental,

**Departamento de Recursos Naturales
y Ambientales,**

**Departamento de Agricultura y el
Programa de Salud Ambiental**

Daños o Contaminación a Cuerpos de Agua

Derechos Sociales- Medio Ambiente

La Oficina del Procurador del Ciudadano asumió jurisdicción para investigar por iniciativa propia la situación de emergencia ocurrida en el Sector Palmarejo del Municipio de Corozal, relacionada con la contami-

nación a un cuerpo de agua debido a un desborde de excremento y desperdicios de gallinas ponedoras, conocido como la “gallinaza”. La Procuraduría Especializada realizó una Vista Ocular Interagencial, en la cual participaron la Junta de Calidad Ambiental, el Departamento de Recursos Naturales y Ambientales, el Departamento de Agricultura y el Programa de Salud Ambiental.

Ante la magnitud de la emergencia ambiental ocurrida, funcionarios de la Junta de Calidad Ambiental

le ordenaron al propietario de la granja que:

presentara un plan de trabajo para la remoción y disposición de toda la gallinaza; someter una solicitud de permiso para operar un Sistema de Manejo de Desperdicios Fecales de Animales y obtener los permisos de Construcción y Operación de un Sistema de Inyección Subterránea.

Además, la Junta procedió a citar a una Vista Administrativa a la parte querellada para que mostrara causa por la cual no debía ser multado por la cantidad de \$41,000 dólares. La Procuraduría se encuentra en espera de que la Agencia emita una resolución final al respecto.

Es de conocimiento que los componentes esenciales del medio ambiente son: el agua, el aire, la tierra y los seres vivos, los cuales se hallan en estrecha relación, proporcionando a la biósfera el equilibrio necesario para que las distintas formas de vida se mantengan y desarrollen. La alteración de tales componentes perjudica dicho equilibrio ecológico y puede ocasionar graves daños a cualquier forma de vida y en todo caso, deteriorar la calidad de vida humana.



PAA-11-00025

**Autoridad de Acueductos y Alcantarillados,
Junta de Calidad Ambiental
Daños o Contaminación Cuerpo de Agua
Derechos Sociales- Medio Ambiente**

Un ciudadano residente en el Municipio de Caguas, solicitó la intervención de la Procuraduría de Especializada de Asuntos Ambientales, debido a que la Quebrada Bairoa de dicho Municipio se encontraba recibiendo descargas de aguas sanitarias. Por lo cual, los residentes colindantes percibían olores objetables a causa de dichas descargas.

Ante la emergencia ambiental funcionarios de la Procuraduría citaron a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y a la Junta de Calidad Ambiental a una Vista Ocular Interagencial. Durante la Vista, la Autoridad logró corregir una obstrucción en la línea lateral que discurre por la Avenida Bairoa y que controló la descarga a la quebrada. A partir de ese momento, la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados trabajó con su unidad móvil para la inspección, utilizando un equipo especial (robot cámara), que introducen en la tubería para buscar problemas adicionales en la línea. Dicho equipo encontró en un tramo de la Avenida Bairoa una línea colapsada que permitía un paso de agua limitada y provocaba desbordes intermitentes. Al realizar la exploratoria, se descubrió, además, del tramo de línea colapsada, una línea rota de más de 180'. La Autoridad de Acueductos y Alcantarillados el lunes 4 de abril de 2011 realizó una declaración de emergencia para remplazar la tubería. La misma fue autorizada, adjudicada y se procedió a trabajar con el proyecto.

De otra parte, la Junta de Calidad Ambiental indicó que el cuerpo de agua se limpiaría naturalmente, ya que no se pueden utilizar medidas

de mitigación porque de arrojar clorox causaría mortandad de peces u otras especies en la quebrada. Es importante que se reconozca que la contaminación de las aguas es detrimental a la salud y al bienestar público, crea estorbos públicos, es perjudicial a la vida silvestre, a los peces y otras vidas acuáticas e impide usos domésticos, agrícolas, industriales, recreativos y otros usos beneficios de las aguas.



Procuraduría Especializada en Asuntos Energéticos e Hidrológicos Año Fiscal 2010-2011



La Procuraduría Especializada en Asuntos Energéticos e Hidrológicos, por tratarse de un área de servicios básicos, tiene 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. Dispone 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, unifica esfuerzos para proteger el servicio ininterrumpido y de la calidad del agua, así como el servicio de energía eléctrica.

Durante este Año Fiscal 2010-2011 se atendieron 387 casos, los cuales se desglosaron de la siguiente manera: 89 reclamaciones, 293 orientaciones y 5 coordinaciones. Para dicho año fiscal, se cerraron 118 casos. Cabe señalar que en el presente informe muestran casos atendidos que no pertenecen a la Procuraduría de Servicios Energéticos e Hidrológicos, esto obedece a que en determi-



nado momento la oficina estuvo en un proceso de cambio y transformación en la que hubo que atender diversas situaciones.

Según el Código de derechos humanos los casos se clasificaron de la siguiente manera el 97.16% se relacionó al derecho social (VI), el 1.03% al derecho económico (IV), el 1.03% al derecho de los administrados(VIII), el 0.52% al derecho de los colectivos(VII), el 0.26% al derecho laboral (V), el 0.00% al derecho básico (I), el 0.00% al derecho individual (II) , el 0.00% al derecho de participación(III) y el 0.00% al derecho de mujer (IX).

Casos Relevantes

PSB-11-00087

**Autoridad de Energía Eléctrica
Reparación de Líneas Eléctricas
Derecho Social- Vivienda**

Un ciudadano visitó la Procuraduría Especializada de Asuntos Energéticos e Hidrológicos alegando que desde el pasado 5 de septiembre de 2010, no obtenía el servicio de energía eléctrica, ya que según la Autoridad de Energía Eléctrica había una avería desde la toma (caja de luz) hacia la casa. Los cables se encontraban soterrados, a lo que la Autoridad le indicó que le correspondía al abonado realizar la reparación.

Según el ciudadano, los Supervisores de la Autoridad que visitaron el lugar le informaron que el costo de dicha reparación estaba valo-

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Individuales				
3.Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	0	0	0	0
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Participación				
9.Comunicación	0	0	0	0
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Económicos				
13.Propiedad	0	1	2	3
14.Empresa	0	1	0	1
Total	0	2	2	4
Derechos Laborales				
15.Trabajo	0	1	0	1
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	0	1	0	1
Derechos Sociales				
17.Educación	0	0	0	0
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	0	0	0	0
20.Vivienda	87	287	2	376
21.Medio Ambiente	0	0	0	0
22.Familia	0	0	0	0
23.Consumo	0	0	0	0
Total	87	287	2	376
Derechos Colectivos				
24.Menores	0	0	0	0
25.Tercera Edad	1	1	0	2
26.Discapacitados	0	0	0	0
27.Reclusos	0	0	0	0
Total	1	4	0	5
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	1	2	1	4
29.Procedimientos	0	0	0	0
30.Eficacia	0	0	0	0
Total	1	2	1	4
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
TOTAL	89	293	5	387

rado en \$15,000.00. El reclamante consideró onerosa la reparación, por lo cual solicitó la intervención de la Procuraduría.

Personal de la Procuraduría comenzó la investigación con la Autoridad de Energía Eléctrica. Culminada la intervención, el supervisor de área de la Autoridad



evalúo el caso y le repararon la avería. Cabe señalar que este caso fue muy meritorio, ya que el querellante padece de cáncer y su esposa de asma crónica y es necesario utilizar una máquina de terapia frecuentemente.

PSB-11-00093

Autoridad de Acueductos y Alcantarillados

Cobro Indebido

Derecho Social- Vivienda



Acudió a la Procuraduría un ciudadano que radicó una querrela en la Autoridad de Acueductos y Alcantarillado por cobro indebido. Informó el ciudadano que radicó la reclamación en el mes de septiembre de 2009, en la oficina comercial de Santurce. Alegó que nunca le investigaron ni contestaron por escrito el resultado de la investigación solicitada. En el mes de junio de 2010, le desconectaron el servicio y al día siguiente visitó nuevamente la oficina comercial donde le informaron que tenía un balance de \$7.74 en crédito. Sin embargo, la factura de agosto de 2010, le llegó con un balance atrasado de \$1,039.92. Ante tantas incongruencias funcionarios de la Procuraduría comenzaron una investigación con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados.

Personal de la Autoridad analizó la cuenta y le eli-

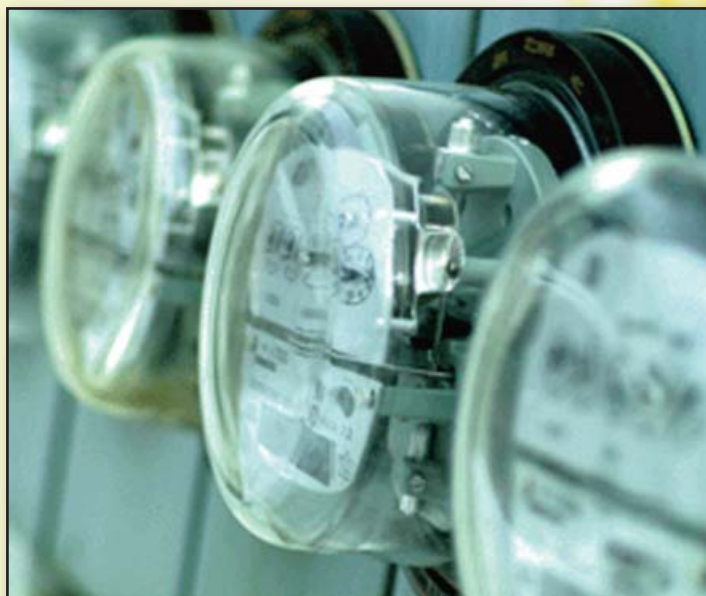
minaron el monto que no le correspondía. Se le informó sobre el balance corriente el cual era de \$126.76. El ciudadano estuvo de acuerdo con pagar dicha cantidad y se comprometió a pagar lo antes posible. Luego se comunicó con personal de la Procuraduría para indicar el número de pago y a su vez le informaron al Personal de la Autoridad para eliminarle la orden de corte.

PSB-11-00240-710

Autoridad de Energía Eléctrica

Facturación Excesiva

Derecho Social- Vivienda

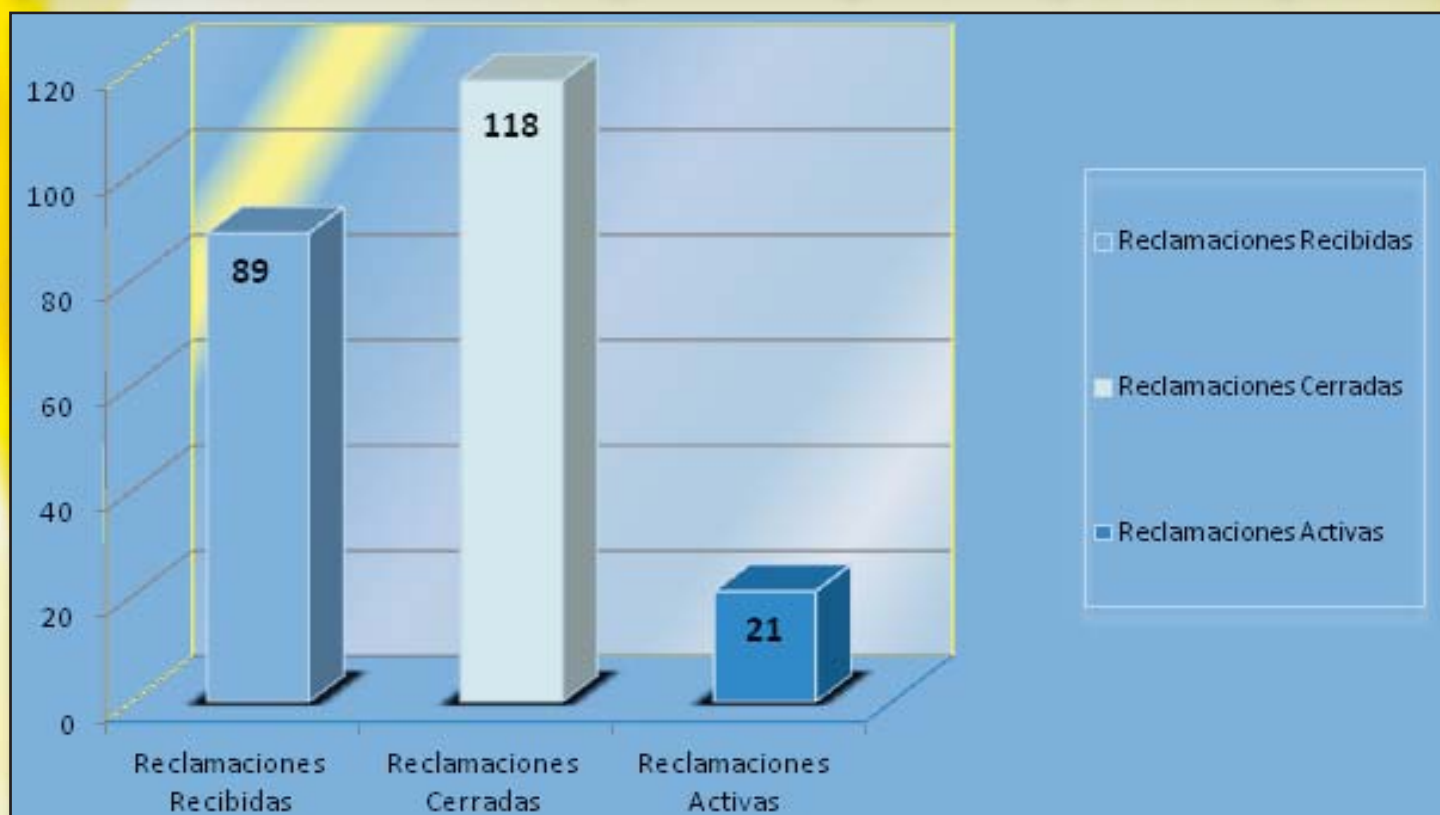


Visitó la Procuraduría un ciudadano alegando que le suspendieron el servicio de energía eléctrica en su apartamento y solicitó que fuera transferida la cuenta a su nuevo apartamento. La Autoridad de Energía Eléctrica, luego de transferida la cuenta, le envió una factura. En la misma le indicaban que le efectuaron unos ajustes a la cuenta quedando un balance de \$1,495.54. El ciudadano visitó las oficinas de la Autoridad de Energía Eléctrica para que le verificaran la factura por alto consumo.

Le informaron que al realizar una investiga-



Agencia	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Autoridad de Acueductos Alcantarillados	70	194	0	264
Autoridad de Energía Eléctrica	18	94	0	112
Administración Familias & Niños	1	1	0	2
Administración Desarrollo Socioeconómico de la Familia	0	1	0	1
Administración Sistemas de Retiro del Gobierno y la Judicatura	0	1	0	1
Administración de Vivienda Pública	0	1	0	1
Departamento de Hacienda	0	1	0	1
Centro de Recaudaciones de Ingresos Municipales	0	0	2	2
Entidad Privada	0	0	3	3
Total	89	293	5	387



ción en su cuenta encontraron que su contador estaba invertido con el del apartamento del vecino. Por

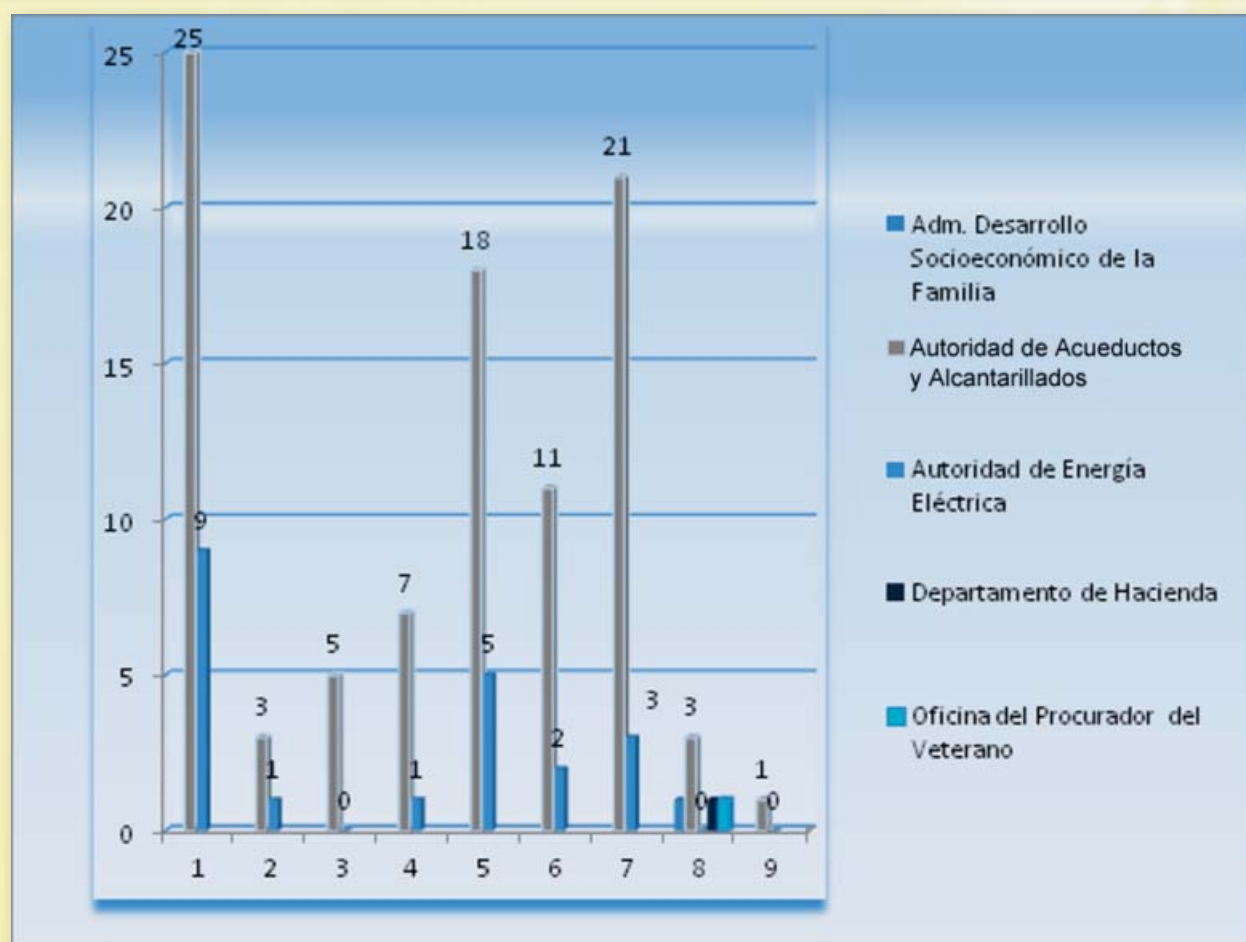
lo cual la diferencia en consumo se la ajustaron en la factura. El ciudadano quedó satisfecho con la investigación. Personal de la Procuraduría refirió el caso a la Autoridad de Energía Eléctrica para que reconsideraran la determinación de la investigación efectuada al ciudadano.

Luego de concluida la investigación le enviaron una comunicación indicándole que la Autoridad de Energía Eléctrica le realizó un ajuste a su cuenta por la cantidad de \$1,200.00.

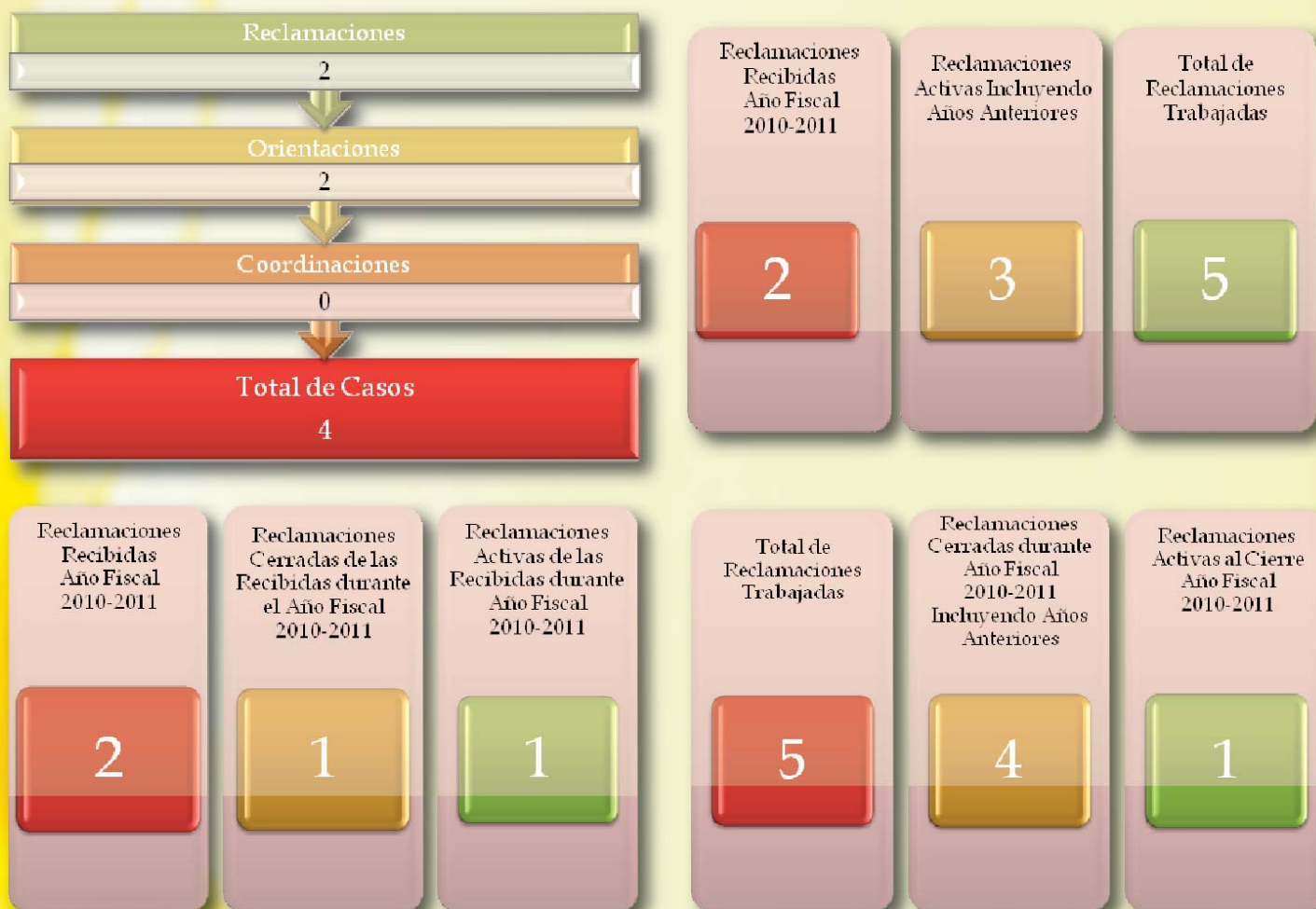


Reclamaciones Cerradas

Agencias	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	>1 año	>2 años
Adm. Desarrollo Socioeconómico de la Familia	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	25	3	5	7	18	11	21	3	1
Autoridad de Energía Eléctrica	9	1	0	1	5	2	3	0	0
Departamento de Hacienda	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	0	1	0



Procuraduría Especial en Sistemas de Seguridad de Bancos de Información Año Fiscal 2010-2011



La Procuraduría Especial de Sistemas de Seguridad de Bancos de Información del Gobierno (PESSBIG), fue creada mediante la Ley Número 97 de 19 de junio de 2008. Dicha ley faculta al Procurador(a) Especializado(a) a fiscalizar a las agencias o corporaciones públicas para que implementen medidas de seguridad de banco de datos para que salvaguarden la integridad de la información personal de los ciudadanos.

Es deber ministerial en ley hacer que las agencias y corporaciones públicas cumplan con las disposiciones de la Ley Número 111 de 7 de

septiembre de 2005, según enmendada, también conocida como “Ley de Información al Ciudadano sobre la Seguridad de Bancos de Información”.

La Procuraduría tiene el deber de proteger y combatir las prácticas fraudulentas de robo de información sensible de los ciudadanos en las agencias o corporaciones públicas. También, debemos realizar intervenciones en las agencias gubernamentales para certificar 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



Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	0	0	0
2.Igualdad	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Individuales				
3.Vida	0	0	0	0
4. Integridad	0	0	0	0
5. Honor	0	0	0	0
6. Intimidad	2	2	0	4
7.Desplazamiento	0	0	0	0
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	2	2	0	4
Derechos Participación				
9.Comunicación	0	0	0	0
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	0	0
12.Participación	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Económicos				
13.Propiedad	0	0	0	0
14.Empresa	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Laborales				
15.Trabajo	0	0	0	0
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Sociales				
17.Educación	0	0	0	0
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	0	0	0	0
20.Vivienda	0	0	0	0
21.Medio Ambiente	0	0	0	0
22.Familia	0	0	0	0
23.Consumo	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos Colectivos				
24.Menores	0	0	0	0
25.Tercera Edad	0	0	0	0
26.Discapacitados	0	0	0	0
27.Reclusos	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	0	0	0	0
29.Procedimientos	0	0	0	0
30.Eficacia	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	0	0	0	0
Total	0	0	0	0
TOTAL	2	2	0	4

estos. El mismo debe ser analizado y evaluado por la agencia responsable de establecer la política pública para la seguridad de bancos de datos de información del gobierno, de modo que se puedan mejorar las acciones dirigidas a solucionar y evitar que situaciones como la expuesta se vuelva a repetir.

Casos Relevantes

PSI-11-00002

Departamento de Transportación
y Obras Públicas

Centro de Servicios
al Conductor (CESCO)

Robo de Identidad

Derechos Individuales- Intimidad



La Procuraduría realizó una intervención en todas las facilidades de los Centros de Servicios al Conductor (CESCO),

y orientados sobre las medidas que deben tomar para protegerse del delito de robo de identidad.

A continuación se presenta un caso que es representativo como parte del problema del robo de identidad que viven los puertorriqueños y en donde la Procuraduría Especializada ha intervenido a favor de

a través de toda la isla. El propósito de dicha intervención fue verificar los sistemas de seguridad y protocolos en el Área de Producción de Licencias y evaluar si la custodia de los expedientes con información sensible de los ciudadanos era adecuada. Funcionarios de la Procuraduría observaron y



evaluaron las medidas de seguridad implementadas en los Centros de Servicios al Conductor, encontrando en varios de éstos violaciones en sus sistemas de seguridad.

El objetivo es velar que se estén implementando medidas de seguridad con las que salvaguarden la integridad de la información personal de los ciudadanos.

Cabe señalar, que la Procuraduría logró constatar que en varios Centros de Servicios al Conductor existen serias deficiencias en las áreas donde almacenan los expedientes. Dichos expedientes contienen información sensible de ciudadanos como número de seguro social, certificados de nacimiento, entre otros, que pueden ser adquiridos por cualquier persona para propósitos ilegales como el robo de identidad. Es por esto, que se hace necesario que dichos documentos sean decomisados lo antes posible.

De la investigación realizada por personal del Ombudsman, se desprenden los siguientes hallazgos encontrados en varios de los Centros de Servicios al Consumidor.

- **Falta de alarmas y cámaras de seguridad,**
- **Falta de alarmas de incendio en todas las áreas expedientes con documentación sensible de los ciudadanos expuestos a cualquier persona.**

Además, constataron en el Centro de Servicios al Conductor de Carolina, la existencia de un área que se encuentra en un edificio aledaño, donde tienen cientos de miles de cajas de expedientes con información sensible de ciudadanos, expuestos al agua por las filtraciones del techo, debido a que este edificio no se le provee ningún tipo de mantenimiento. Dichos expedientes están sólo protegidos por un simple candado.

Las Notificaciones o Permisos para Vehículos

de Motor o Arrastres accesibles a cualquier persona.

De igual manera, se observó que empleados de la Colecturía del Departamento de Hacienda, tienen acceso a través de una puerta que les permite entrar al Centro de Servicios al Conductor de Carolina, para que estos puedan utilizar las facilidades de los baños, inclusive en horas no laborables, para los empleados del propio Centro de Servicios al Conductor. Dicha puerta es una de acceso controlado y que por la misma no pueden pasar los empleados del Centro a la Colecturía.



- **En varios de los Centro de Servicios al Conductor no hay rotación de guardias.**
- **En muchos centros se observó que había empleados sin identificación.**
- **Falta de supervisión por parte de la Oficina Central.**
- **Falta de seminarios o talleres para detectar documentos falsos.**

Los hallazgos fueron discutidos por la Procuradora del Ciudadano con el Secretario del Departamento de Transportación y Obras Públicas. El mismo se comprometió a implementar medidas de seguridad e impartir instrucciones para la protección de los documentos con información sensible de ciudadanos y crear uniformidad en todos los Centros de Servicios al Conductor de los Planes y Protocolos para las Medidas de Seguridad.



Reclamaciones

Agencias	Acumuladas	Activas
Departamento de Educación	1	
Autoridad Metropolitana de Autobuses	1	
Administración para el Sustento de Menores	1	
Depto. de Transportación y Obras Públicas	2	1
Total de Reclamaciones	5	1



Red de Mujeres Año Fiscal 2010-2011



La Red de Defensorías de la Mujer, adscrita a la Federación Iberoamericana de Ombudsman, durante el año fiscal 2010 -2011 participó y realizó las siguientes actividades:



Congreso Federación Iberoamericana de Ombudsman celebrado en Cartagena de Indias en Colombia en el mes Noviembre 2010.

- Reunión de la Red de Defensorías de la Mujer Cartagena de Indias, Colombia, Tema Principal: Seguridad Ciudadana.
- Posteriormente se sometió estudio sobre Seguridad Ciudadana en Puerto Rico, para la Universidad Alcalá de Henares de España, Escuela de Derecho
- Ponencia: Objetivos del Milenio, Avances desde las Defensorías del Pueblo: Carmen L. Monroig Jiménez, J.D.
- Ponencia: Ciudades Seguras desde la Perspectiva de Género por: Sra. Antonia Rodríguez
- Ponencia: Ratificación de la CEDAW por: Sra. Linda Hernández

Ponencia: Información Fertilización in Vitro por: Sra. María Rosado

- Ponencia: Legislación Derechos de la Mujer por: Sra. Carmen L. Monroig Se incluyeron leyes relacionadas con los siguientes temas: Derechos Personas de Edad Avanzada, Educación, Igualdad de Trato y Oportunidades, Trata de Personas, Política en Puerto Rico, Violencia, Economía y Trabajo, Leyes Protectoras de la Niñez y Adolescente, Leyes Protectoras de la Mujer, Salud, Identidad
- Jurisprudencia Violencia de Género Ley Número 54 por: Sra. Carmen L. Monroig
- Taller Trata de Personas en Iberoamérica
- Congreso Internacional Protección de Derechos Humanos para la Defensoría de Iberoamérica

En el marco del Congreso Internacional “La Protección de los Derechos Humanos por las Defensorías del Pueblo, celebrado en Alcalá de Henares de España, los días 1, 2 y 3 de junio del año 2011, con el apoyo del Programa Regional de Apoyo a las Defensorías del Pueblo en Iberoamérica (PRADPI); tuvo lugar la reunión del Equipo Coordinador de la Red de



Mujeres, de acuerdo a lo establecido en el Bloque 5 del Plan de Trabajo, correspondiente al año 2011, aprobado por el Consejo Rector de la FIO.

- Participación en todas las actividades en la agenda prevista en el desarrollo del Congreso Internacional.
- La Red tuvo intervención en el Congreso Internacional, con la participación de las coordinadoras: Raquel Caballero de Guevara coordinadora por la Región de Centroamérica y Procuradora Adjunta para la Defensa de los Derechos de la Mujer y la Familia de la PDDH de El Salvador, sobre el tema Tutela Antidiscriminatoria. Carmen Lourdes Monroig, con el tema Objetivos del Milenio; Gabriela Moffson coordinadora de la Red por la Región del Cono Sur, con el tema Promoción de los derechos humanos e informes defensoriales. Pilar Rueda con el tema Derecho a la ciudad y desarrollo local.
- Intervención de las coordinadoras: Raquel Caballero de Guevara, Gabriela Moffson, Pilar Rueda, y Carmen Lourdes Monroig en los debates de cada una de las Mesas organizadas en el Congreso Internacional.

Derechos y Figuras	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Derechos Básicos				
1.Dignidad	0	1	0	1
2.Igualdad	0	0	0	0
Total	0	1	0	1
Derechos Individuales				
3.Vida	1	6	3	10
4. Integridad	1	2	2	5
5. Honor	0	1	1	2
6. Intimidad	0	3	2	5
7.Desplazamiento	0	1	3	4
8.Pensamiento	0	0	0	0
Total	2	13	11	26
Derechos Participación				
9.Comunicación	1	7	228	236
10.Reunión	0	0	0	0
11. Asociación	0	0	1	1
12.Participación	0	0	0	0
Total	1	7	229	237
Derechos Económicos				
13.Propiedad	371	448	337	1,196
14.Empresa	40	66	18	124
Total	411	514	395	1,320
Derechos Laborales				
15.Trabajo	1,101	674	88	1,863
16.Sindicación	0	0	0	0
Total	1,101	674	88	1,863
Derechos Sociales				
17.Educación	34	44	10	88
18.Cultura	0	0	0	0
19.Salud	35	105	60	200
20.Vivienda	1,625	4,631	442	6,698
21.Medio Ambiente	46	63	50	159
22.Familia	195	205	11	411
23.Consumo	7	53	113	173
Total	1,942	4,717	686	7,345
Derechos Colectivos				
24.Menores	10	10	4	24
25.Tercera Edad	18	38	17	73
26.Discapacitados	24	23	10	57
27.Reclusos	3	3	0	6
Total	55	74	31	160
Derechos de los Administrados				
28.Transparencia	379	781	346	1,506
29.Procedimientos	26	75	23	124
30.Eficacia	285	426	37	748
Total	690	1,282	406	2,378
Derechos de Mujeres				
31.Mujer	1	7	1	9
Total	1	7	1	9
TOTAL	4,203	7,289	1,847	13,339

Reuniones del Equipo Coordinador para los Asuntos Internos de la Red de Mujeres

Fuera del horario del Congreso Internacional, las Coordinadoras de la Red Raquel Caballero de Guevara, Pilar Rueda, Gabriela Moffson Y Carmen L. Mon-

roig han sostenido reuniones de trabajo, de jornada completa de 8 horas, de acuerdo la agenda prevista.



Actividades Desarrolladas Participación en el Congreso Internacional de la Federación Iberoamericana de Ombudsmán

- Se redactó la propuesta del Plan de Acción de 2011, que se pondrá a consideración de las integrantes de la Red, para posteriormente ser presentada en la Asamblea Anual de la FIO, y aprobada por el Consejo Rector.
- Se elaboró el cronograma y guía metodológica del Plan de Acción de la Red del presente año.
- Se revisó correspondencia recibida, que la llevaremos a nuestra asamblea para ponerlo a consideración de las demás integrantes de la Red.
- Se envió una comunicación a la Secretaría Técnica de la FIO a fin de hacer un recordatorio a las y los defensores que no han nombrado representante ante la Red de Mujeres, de conformidad a los estatutos de la FIO.
- Se estableció la metodología de la XII Reunión de la Red de Mujeres, que se celebrará en Argentina a finales del mes de noviembre del presente año.
- Se aprobó la elaboración del cuadernillo N° 3, de la serie de Derechos de las Mujeres, sobre violencia de género con el tema: Trata de Mujeres y Niñas.
- Se consensuó la proyección de reuniones y entrevistas con Organismos Nacionales e Internacionales, con el propósito del fortalecimiento de la Red.

Reunión con Guillermo Escobar, Director del (PRADPI)



Se solicitó el apoyo presupuestario para la edición, publicación y difusión del Cuadernillo N° 3

Dr. Guillermo Escobar
Director PRADPI

Casos Relevantes

PON 11-02005

Departamento de Educación

Omisión de Normas, Planes y Medidas Activas
a Favor de la Mujer

Derecho de la Mujer – Mujer

A través de comunicación telefónica una reclamante se comunicó con la Región de Ponce con el propósito de solicitar la intervención, toda vez que según alegaba, se le estaban violando sus derechos laborales. Indicó que trabajaba para el Departamento de Educación en calidad de Oficinista y que se sentía hostigada laboralmente por parte del Director Escolar. Alegó además, trato hostil y autoritario de manera extrema y ofensiva.

De la entrevista surgió que no había agotado el remedio administrativo en la agencia. Por lo que se procedió a orientar conforme a lo dispuesto en la Ley Número 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada.

Funcionarios de la Procuraduría exhortaron a la ciudadana a radicar de inmediato una querrela en la Di-



Red de Defensorías de
Mujeres de la Federación
Iberoamericana de
Ombudsmán





ARE- 11-03969

Municipio de Arecibo

Omisión de Normas, Planes
y Medidas Activas a Favor de la Mujer

Derecho de la Mujer – Mujer



visión Legal de la Oficina Regional del Departamento de Educación y a poner en conocimiento al Director Regional al respecto; personal y/o por escrito, peticionando traslado, de entenderlo necesario.

El estado siempre ha tenido un interés apremiante en la erradicación de las prácticas injustas en el trabajo, debido a la política pública existente sobre la protección de los derechos laborales de los trabajadores.

Además, se le solicitó mantenerse en contacto con la Procuraduría, ya que debido a la naturaleza del problema si fuese necesario se le proveería copia de la querella presentada y de la comunicación explicativa que se le sugirió le dirigiera al Director Regional, por si fuera necesaria la intervención de funcionarios de la Procuraduría. Se acordó que la ciudadana acudiría a radicar la querella de inmediato y conservaría evidencia.

Al día subsiguiente, la ciudadana reclamante se comunicó con empleados de la Oficina para expresar su agradecimiento, ya que conforme a la orientación, acudió a la Oficina Regional y al exponer su problema de alegado acoso laboral, procedieron a trasladarla a otra escuela.

Una ciudadana empleada del Municipio de Arecibo llegó hasta la Procuraduría para orientarse, ya que alegaba que un compañero de trabajo la hostigaba sexualmente.

La ciudadana informó que ella dio conocimiento a su supervisor inmediato pero éste no había tomado acción a los fines de evitar o eliminar dicha situación. Funcionarios de la Procuraduría orientaron a la ciudadana sobre el curso a seguir en cuanto a este tipo de situación, se le orientó, ya que según los protocolos a seguir, su próxima acción debería ser presentar una querella formal en la Oficina de Recursos Humanos.





ARE- 11-00144

**Administración de Desarrollo Socioeconómico
de la Familia**

Omisión de Normas, Planes y Medidas

Activas a Favor de la Mujer

Derecho de la Mujer – Mujer

Una Ciudadana embarazada visitó la Procuraduría para recibir orientación sobre la Ley Número 59 de 20 de agosto de 2005: Fila expreso para Personas de 60 años o más y mujeres embarazadas.

La ciudadana alegó que tras visitar la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia le fue denegado el servicio de fila expreso de embarazada, ya que tiene tres meses

de embarazo.

Indica que el guardia de seguridad le explicó que estaban aplicando dicha Ley a Mujeres con 6 meses de embarazo en adelante y en ventanilla le indicaron que era de 8 meses en adelante.

Tras la experiencia, la ciudadana solicitó que clarifiquen esta información. Empleados de la Procuraduría se comunicaron con la agencia y con la Procuraduría de la Mujer para aclarar la información y se le notificó que la Ley no especifica los meses de embarazo, sino el estado de embarazo como tal, por lo tanto la agencia está obligada a honrar el turno de preferencia a las mujeres embarazadas sin importar el tiempo que tengan de gestación.



Personas de Edad Avanzada Año Fiscal 2010-2011



La Carta de Derechos de las Personas de Edad Avanzada de Puerto Rico y la declaración de la política pública del Gobierno de Puerto Rico está establecida bajo la Ley Número 121 del 12 de julio de 1986, según enmendada. Dicha Ley garantiza el bienestar de dicho grupo. Con ello se reafirma la importancia que tienen las personas de edad avanzada en la sociedad.

La carta garantiza a las personas de sesenta (60) años o más los siguientes derechos: vivir en un ambiente tranquilo, respeto y dignidad. Vivir libre de presiones, coacciones y manipulaciones por parte de familiares, personas particulares y del Estado. Desempeñar una profesión, ocupación u oficio sin consideración a la edad. Ser escuchado, atendido y consultado en todos los asuntos que le afecten. Escoger con cuáles parientes quiere vivir. Disfrutar de un ambiente de tranquilidad y solaz. Recibir protección, seguridad física y social contra abusos físicos, emocionales y presiones psicológicas por parte de cualquier persona. No ser objeto de restricción involuntaria en el hospital, hogar sustituto o residencial a menos que exista una orden médica o legal que lo jus-

tifique.

El gobierno reconoce la responsabilidad que tiene en proveer, hasta donde sus medios y recursos lo hagan factibles, las condiciones adecuadas que garanticen a las personas de edad avanzada el goce de una vida plena y el disfrute de sus derechos humanos y legales mediante: la planificación, prestación y accesibilidad de servicios en términos geográficos, medios de transportación, así como los recursos complementarios y alternos. El acceso y la utilización óptima de los mejores servicios de salud, además, los servicios y medios que faciliten la permanencia de dichas personas con su familia, siempre que sea posible. Cuando sea viable el Estado le proveerá un hogar sustituto, dejando como último recurso su ingreso a una institución.

El respeto de sus derechos individuales, limitando el ejercicio de los mismos sólo cuando sea necesario para su salud y seguridad, y como medida terapéutica certificada por un médico autorizado.

En la Oficina del Ombudsman en el cumplimiento de la protección y garantías que reco-



noce el Estado, el derecho y responsabilidad que tiene en proteger a las personas de edad avanzada. Se radicaron 1,186 reclamaciones, 2,265 orientaciones y 1,031 coordinaciones para un total de 4,852 casos, donde el mayor reclamo fue sobre los derechos sociales con 3,229 que representan un 68% del total de los casos.

Las cinco Agencias con Mayor Número de Reclamaciones lo fueron:

Agencia	Cantidad
Autoridad Acueductos y Alcantarillados	462
Autoridad de Energía Eléctrica	306
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	54
Departamento de Hacienda	49
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	40

Entre las cinco agencias con mayor número de casos, la primera lo fue la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados con 462, los mismos se relacionan a varios actos administrativos violentados como la objeción a facturación excesiva, estimada, salidero de agua, reparación de tubería y restauración de alcantarillado sanitario, entre otros.

Le sigue la Autoridad de Energía Eléctrica con 306 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.

En tercer lugar Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura con 54 casos donde se intervino

por pagos de aportaciones, pago de pensión de licencias y aportaciones, de incapacidad, de la Ley Número 7 de 9 de marzo de 2009 y por la Ley Número 70 de 2 de julio de 2010.

La cuarta agencia lo fue el Departamento de Hacienda con 49 reclamaciones 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 quinto lugar con 40 reclamaciones, las cuales fueron relacionadas a la 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.

Los derechos humanos más vulnerados lo fueron los derechos sociales con un 64.22%, los derechos de los administrados con un 15.46%, los derechos económicos con un 11.31%, los derechos de participación con un 3.85%, los derechos laborales con 3.50%, los derechos colectivos con 1.53%, los derechos individuales con 0.12%.

Casos Relevantes

BAY-11-00941

Departamento de Hacienda

Tramitar Exoneración de la Contribución Especial Derecho Económico - Propiedad

El 29 de septiembre de 2010 acudió a la Oficina Regional de Bayamón un matrimonio, ambos ciudadanos de edad avanzada, con el propósito de radicar una reclamación al Departamento de Hacienda, ya que habían solicitado la exoneración de la contribución especial inmueble en el mes abril de 2010 y a la fecha continuaban cobrándole indebidamente.



Los ciudadanos cualificaban para la exoneración de ley por ser su vivienda principal y beneficiarios por su edad.

Funcionarios de la Procuraduría se comunicaron al Departamento de Hacienda, quienes comenzaron una investigación, la cual fue culminada en diciembre de 2010. Como resultado, los ciudadanos recibieron la exoneración y exclusión de la contribución especial.

BAY-10-01164

Entidad Privada

Municipio de Bayamón

Denegación, Tardanza o Insuficiencia de Información

Derecho de los Administrados - Transparencia



Un ciudadano de edad avanzada se personó a la Procuraduría para buscar ayuda, ya que vivía sólo y necesitaba alguna ayuda económica para poder comprarse unos espejuelos nuevos, pues los que tenía se habían extraviado y necesitaba otros para sus gestiones diarias. Empleados de la Oficina Regional de Bayamón refirieron dicha situación la Oficina de Ayuda al Ciudadano del Municipio de Bayamón para que estos gestionaran nuevos lentes para el ciudadano.

Personal de la Procuraduría acompañaron al ciuda-

dano a dicha oficina a completar los trámites requeridos para la ayuda solicitada. Como resultado, se le hizo entrega al ciudadano de los nuevos lentes. A pesar de que la Procuraduría no tiene jurisdicción, este tipo de coordinación demuestra el compromiso de la Procuraduría con los ciudadanos que los visitan diariamente.

BAY-11-00183

Entidad Privada

Denegación, Tardanza o Insuficiencia o Tardanza en la Asistencia Médica

Derecho Social - Salud

Una ciudadana de edad avanzada, solicitó los servicios de la Procuraduría para orientarse sobre qué acciones podría tomar ante las evidencias obtenidas procedentes del récord médico de su madre fallecida, indicativas del maltrato e impericia médica a la que fue sometida por los facultativos médicos que la trataron en la institución hospitalaria donde fue admitida.

La ciudadana denotaba un alto nivel de ansiedad y sentido de desamparo, ya que había denunciado ante fiscalía de Bayamón lo que ella consideró el asesinato de su madre. La fiscalía no asumió jurisdicción. Luego de una revisión exhaustiva y detallada de las evidencias presentadas, se le orientó que por el criterio médico necesario para debatir y adjudicar el caso como uno criminal, debía configurarse, ya sea el delito, falla o práctica maltratante ante un criterio médico pericial lo evidenciado.

Se le refirió a la Oficina de Reglamentación y Certificación de los Profesionales de la Salud y Junta de Licenciamiento y Disciplina Médica, para que asuma jurisdicción y se adjudique conforma a las facultades de ley para la imposición de mul-





tas y delitos.

No obstante, la ciudadana solicitó que en la Procuraduría le ayudaran para completar los requisitos que conllevaba la solicitud de intervención ante la Junta. Lamentablemente la ciudadana no contaba con la estabilidad emocional, tampoco con los recursos económicos para ello.

Empleados de la Procuraduría le facilitaron la

ayuda, asistiéndola en el narrativo conforme a la evidencia documental, circunstancial y testifical provista.

La Junta, asumió jurisdicción en el caso presentado contra dos prominentes facultativos médicos y actualmente evalúan la adjudicación de responsabilidades y todo el peso de las leyes estatales y federales aplicables, sin limitarse a la radicación de cargos criminales.





OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

Estadísticas
Año Fiscal 2010-2011



Casos Recibidos Año Fiscal 2010-2011

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	20	78	0	98
Administración de Asuntos de Energía	2	0	0	2
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	185	169	0	354
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	37	21	0	58
Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuario	6	4	0	10
Administración para el Adiestramiento de Futuros Empresarios y Trabajadores	1	4	0	5
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	399	575	0	974
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	31	25	0	56
Administración de Corrección	175	89	0	264
Administración de Derecho al Trabajo	2	1	0	3
Administración de Familias y Niños	236	154	0	390
Administración de Instituciones Juveniles	6	3	0	9
Administración de la Industria y Deporte Hípico	0	2	0	2
Administración de Reglamentos y Permisos	18	43	0	61
Administración de Rehabilitación Vocacional	21	19	0	40
Administración de Seguros de Salud	6	31	0	37
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	4	6	0	10
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	18	3	0	21
Administración de Tribunales	0	0	22	22
Administración de Vivienda Pública	32	104	0	136
Administración para el Sustento de Menores	209	228	0	437
Administración de Terrenos	1	0	0	1
Asociación de Empleados de Gobierno de Puerto Rico	0	0	28	28
Agencia Estatal Manejo Emergencias y Desastres	2	2	0	4
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	69	69
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,803	5,036	0	6,839
Autoridad de Desperdicios Sólidos	0	0	0	0
Autoridad de Carreteras y Transportación	15	28	0	43
Autoridad de Edificios Públicos	20	5	0	25
Autoridad de Energía Eléctrica	1,237	2,725	0	3,962
Autoridad de los Puertos	1	5	0	6
Autoridad para el Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	3	3	0	6
Autoridad de Tierras	3	5	0	8
Autoridad Metropolitana de Autobuses	13	22	0	35
Autoridad de Transporte Marítimo	4	0	0	4
Autoridad para el Financiamiento de Facilidades Industriales, Médicas para la Educación y Control de la Contaminación Ambiental	0	1	0	1
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	10	6	0	16
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	2	0	3
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	1	2	0	3
Comisión Apelativa del Sistema de Adm. de Recursos Humanos del Servicio Público	21	16	0	37
Comisión Apelativa del Servicio Público	25	28	0	53
Comisión de Investigación, Procesamiento y Apelación	0	0	0	0
Comisión de Derechos Civiles	0	2	0	2
Comisión de Relaciones de Trabajo Servicio Público	4	2	0	6
Comisión Estatal de Elecciones	0	0	4	4
Comisión de Servicio Público	9	10	0	19
Comisión Industrial	149	400	0	549
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	13	0	0	13
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	1	0	0	1
Compañía de Fomento Industrial	0	2	0	2
Compañía de Parque Nacionales	3	5	0	8
Compañía de Turismo	7	7	0	14
Consejo de Educación Superior	2	5	0	7
Consejo Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos	3	3	0	6
Consejo General de Educación	3	2	0	5
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	3	4	0	7
Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico y del Caribe	1	0	0	1

Informe Anual 2010-2011

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Corporación del Fondo de Interés Apremiante de Puerto Rico	1	1	0	2
Corporación para el Desarrollo Rural	0	1	0	1
Corporación del Conservatorio de Música	0	1	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	463	379	0	842
Centro Recaudación Ingresos Municipales	0	0	349	349
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	6	4	0	10
Cuerpo de Emergencias Médicas	6	4	0	10
Departamento de Agricultura	8	8	0	16
Departamento de Asuntos del Consumidor	89	177	0	266
Departamento de Corrección y Rehabilitación	17	9	0	26
Departamento Desarrollo Económico y Comercio	1	2	0	3
Departamento de Educación	804	444	0	1,248
Departamento de Estado	23	21	0	44
Departamento de Hacienda	310	531	0	841
Departamento de Justicia	10	17	0	27
Departamento de la Familia	45	91	0	136
Departamento de la Vivienda	73	126	1	200
Departamento de Recreación y Deportes	8	3	0	11
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	55	36	0	91
Departamento de Salud	199	336	0	535
Departamento de Transportación y Obras Públicas	340	261	0	601
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	144	395	0	539
Entidad Privada	0	0	1,009	1,009
Gobierno Federal	0	0	89	89
Guardia Nacional de Puerto Rico	2	2	0	4
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	6	3	0	9
Instituto de Cultura Puertorriqueña	9	5	0	14
Junta de Apelaciones Construcción y Lotificación	1	1	0	2
Junta de Calidad Ambiental	23	42	0	65
Junta de Relaciones del Trabajo	0	1	0	1
Junta de Planificación	2	0	0	2
Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	15	9	0	24
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	6	64	0	70
Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos	1	2	0	3
Lotería de Puerto Rico	2	4	0	6
Municipios	0	0	654	654
Negociado de Investigaciones Especiales	0	1	0	1
Oficina Coordinador General financiamiento Socio-Económico y Autogestión	1	4	0	5
Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	1	1	0	2
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	5	16	0	21
Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas	9	7	0	16
Oficina de Asuntos de la Juventud	1	4	0	5
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	1	0	1
Oficina de la Procuradora de la Mujer	1	4	0	5
Oficina del Comisionado de Seguros	8	38	0	46
Oficina Procurador de Personas con Impedimentos	6	27	0	33
Oficina del Gobernador	0	0	4	4
Oficina del Procurador del Paciente	25	53	0	78
Oficina del Procurador del Veterano	0	5	0	5
Oficina Inspector de Cooperativas	1	1	0	2
Oficina de Gerencia de Permisos	25	44	0	69
Oficina del Inspector General de Permisos	17	12	0	29
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1	3	0	4
Otros	0	0	262	262
Policía de Puerto Rico	326	223	0	549
Procurador de las Personas de Edad Avanzada	3	25	0	28
Programa de Salud Ambiental	33	33	0	66
Rama Judicial	0	0	103	103
Telefónica de Puerto Rico	0	0	782	782
Universidad de Puerto Rico	11	15	0	26

Informe Anual 2010-2011

Agencias	Reclamaciones	Orientaciones	Coordinaciones	Total
Rama Legislativa	0	0	5	5
Registro de la Propiedad	12	22	0	34
Registro Demográfico	4	11	0	15
Vivienda Pública Privatizada	0	0	12	12
Salud Correccional	0	3	0	3
Sistema de Retiro de Maestros	18	27	0	45
TOTAL	7,943	13,447	3,393	24,783

Informe de Notificación Intervención Inicial de Caso en Año Fiscal 2010-2011

AGENCIAS	NIIC que se convirtieron en Reclamaciones	Orientaciones NIC	TOTAL
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	4	8	12
Administración de Asuntos de Energía	1	0	1
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	105	20	125
Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	28	4	32
Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuario	2	3	5
Adm. para el Adiestramiento de Futuros Empresarios y Trabajadores	0	1	1
Administración Sistemas de Retiro Empleados del Gobierno y la Judicatura	270	166	436
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	22	3	25
Administración de Corrección	83	3	86
Administración de Derecho al Trabajo	0	1	1
Administración de Familias y Niños	132	22	154
Administración de Fomento Cooperativo	0	0	0
Administración de Instituciones Juveniles	4	2	6
Administración de la Industria y Deporte Hípico	0	0	0
Administración de Recursos Naturales	0	0	0
Administración de Reglamentos y Permisos	2	2	4
Administración de Rehabilitación Vocacional	12	4	16
Administración de Seguros de Salud	4	1	5
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	2	0	2
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	15	2	17
Administración de Vivienda Pública	11	15	26
Administración para el Sustento de Menores	103	74	177
Agencia Estatal Manejo Emergencias y Desastres	1	1	2
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	677	551	1,228

Autoridad de Carreteras y Transportación	10	0	10
Autoridad de Edificios Públicos	15	3	18
Autoridad de Energía Eléctrica	487	429	916
Autoridad de los Puertos	1	0	1
Autoridad para el Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	3	0	3
Autoridad de Tierras	1	0	1
Autoridad Metropolitana de Autobuses	11	8	19
Autoridad de Transporte Marítimo	1	0	1
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	3	1	4
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0	1
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	0	0	0
Comisión Apelativa del Sistema de Adm. de Recursos Humano del Servicio Público	2	0	2
Comisión Apelativa del Servicio Público	20	18	38
Comisión de Relaciones de Trabajo Servicio Público	1	1	2
Comisión de Servicio Público	3	0	3
Comisión Industrial	21	239	260
Comisión de Seguridad y Protección Pública	0	0	0
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	11	0	11
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	1	0	1
Compañía de Fomento Industrial	0	0	0
Compañía de Parque Nacionales	1	1	2
Compañía de Turismo	4	1	5
Consejo de Educación Superior	2	1	3
Consejo Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos	0	1	1
Consejo General de Educación	1	2	3
Puerto Rico	3	1	4
Corporación del Centro Cardiovascular de Puerto Rico y del Caribe	1	0	1
Corporación del Fondo de Interes Apremiante de Puerto Rico	1	0	1
Corporación Empresas Adiestramiento y Trabajo	0	0	0
Corporación del Conservatorio de Música	0	1	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	232	97	329
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	3	0	3
Cuerpo de Emergencias Médicas	1	0	1
Administración de Asuntos de Energía	1	0	1
Departamento de Agricultura	6	1	7
Departamento de Asuntos del Consumidor	40	25	65
Departamento de Corrección y Rehabilitación	9	0	9
Departamento Desarrollo Económico y Comercio	0	0	0
Departamento de Educación	350	29	379
Departamento de Estado	10	3	13
Departamento de Hacienda	125	81	206

Informe Anual 2010-2011

Departamento de Hacienda	125	81	206
Departamento de Justicia	7	2	9
Departamento de la Familia	31	13	44
Departamento de la Vivienda	48	2	50
Departamento de Recreación y Deportes	3	1	4
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	23	3	26
Departamento de Salud	89	38	127
Departamento de Transportación y Obras Públicas	154	24	178
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	67	72	139
Guardia Nacional de Puerto Rico	0	0	0
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	2	1	3
Instituto de Cultura Puertorriqueña	5	0	5
Junta de Calidad Ambiental	15	3	18
Junta de Planificación	1	0	1
Junta de Síndicos de la Adm. de los Sistema de Retiro de los Empleados del Gobierno de Puerto Rico	6	2	8
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	5	4	9
Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos	1	0	1
Lotería de Puerto Rico	2	0	2
Oficina Coordinador General financiamiento Socio-Económico y Autogestión	0	1	1
Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	1	0	1
Oficina Comisionado de Instituciones Financieras	2	2	4
Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas	5	1	6
Oficina de Asuntos de la Juventud	1	2	3
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	1	1
Oficina del Comisionado de Seguros	2	3	5
Oficina Procurador de Personas con Impedimentos	0	4	4
Oficina del Procurador del Paciente	10	4	14
Oficina del Procurador del Veterano	0	1	1
Oficina de Gerencia de Permisos	16	10	26
Oficina del Inspector General de Permisos	11	2	13
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1	0	1
Policía de Puerto Rico	198	22	220
Procurador de las Personas de Edad Avanzada	3	0	3
Programa de Salud Ambiental	14	6	20
Universidad de Puerto Rico	7	0	7
Registro de la Propiedad	7	1	8
Registro Demográfico	4	1	5
Salud Correccional	0	1	1
Sistema de Retiro de Maestros	4	8	12
Total	3,604	2,061	5,665

Movimiento de Reclamaciones Activas Año Fiscal 2010-2011

Datos en la siguiente tabla incluye años anteriores.

Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Administración de Corrección	20	7	6	8	13	9	17	8	0	88
Administración de Compensaciones por Accidentes de	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración Asuntos de Energía	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Administración de Derecho al Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Desperdicios Sólidos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de los Sistemas de Retiro de los	33	9	6	5	6	1	1	0	0	61
Administración de Rehabilitación Vocacional	0	1	1	1	2	0	0	0	0	5
Administración de Seguros de Salud	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Administración para el Sustento de Menores	18	4	1	4	7	1	3	3	1	42
Administración de Vivienda Pública	4	0	0	0	1	1	0	0	0	6
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	13	6	2	1	5	0	0	0	0	27
Administración Familias y Niños	19	5	7	9	29	14	32	2	0	117
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	3	1	0	1	1	0	0	0	0	6
Administración Instituciones Juveniles	1	1	0	0	1	0	0	0	0	3
Administración Recursos Naturales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración para el Desarrollo de Empresas	4	0	3	2	0	0	1	0	0	10
Administración Servicios Médicos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	7	1	1	2	8	0	0	0	0	19
Administración Adiestramiento Futuros Empresarios	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad para Financiamiento de la Vivienda	0	1	0	0	0	1	0	0	0	2
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	82	20	13	22	39	8	14	3	3	204
Autoridad de Carreteras y Transportación	3	1	1	0	2	0	0	2	6	15
Autoridad de Edificios Públicos	13	1	0	0	0	1	0	0	0	15
Autoridad de Energía Eléctrica	75	20	11	6	8	3	3	1	0	127
Autoridad de los Puertos	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Autoridad de Tierras	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Autoridad de Transporte Marítimo	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Autoridad Metropolitana Autobuses	0	2	0	1	0	0	0	0	0	3
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión de Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Industrial	1	0	2	0	1	0	0	0	0	4
Compañía de Parques Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Apelativa del Servicio Público	2	2	1	2	0	2	0	0	0	9
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	0	0	1	1	0	0	1	0	0	3
Compañía Fomento Industrial	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Consejo General de Educación	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	19	8	5	2	3	2	0	0	0	39
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Emergencias Médicas	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Departamento de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Departamento de Asuntos al Consumidor	6	5	1	1	0	0	0	0	0	13
Departamento de Corrección y Rehabilitación	3	2	0	1	3	0	0	0	0	9
Departamento de Educación	49	18	11	41	77	89	228	1,700	190	2,403
Departamento de Estado	1	0	0	0	2	1	0	0	0	4

Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Departamento de Hacienda	13	2	5	4	5	5	12	2	0	48
Departamento de Justicia	1	0	0	0	1	0	0	0	1	3
Departamento de la Familia	5	3	1	2	1	0	0	0	0	12
Departamento de Recreación y Deportes	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	7	0	1	1	3	0	7	5	1	25
Departamento de Salud	10	1	1	6	7	0	2	0	0	27
Departamento de Transportación y Obras Públicas	31	6	9	11	12	20	15	7	6	117
Departamento de Vivienda	5	1	2	2	6	6	7	56	18	103
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	5	2	1	1	2	1	1	0	0	13
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Junta de Calidad Ambiental	3	0	1	0	3	0	4	1	0	12
Junta de Planificación	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Junta de Síndicos Sistemas de Retiro	2	0	1	1	1	0	0	0	0	5
Lotería de Puerto Rico	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Coordinador General Financiamiento	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina Comisionado de Asuntos Municipales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Asuntos de la Juventud	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1
Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina del Comisionado de Seguros	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Oficina del Inspector de Cooperativas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina del Procurador del Paciente	3	1	0	1	0	1	2	0	0	8
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina para Mejoramiento Escuelas Públicas	2	0	0	0	0	1	0	0	0	3
Oficina de la Procuradora de la Mujer	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina de Gerencia de Permisos	7	0	0	0	2	0	4	1	1	15
Oficina del Inspector General de Permisos	3	1	0	2	3	2	1	0	0	12
Oficina Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Policía de Puerto Rico	39	24	10	15	25	23	46	91	529	802
Programa de Salud Ambiental	3	0	1	0	2	0	0	0	0	6
Registro de la Propiedad	1	0	0	2	0	0	0	0	0	3
Registro Demográfico	1	0	0	0	1	0	0	0	0	2
Salud Correccional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Sistema de Retiro de Maestros	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Universidad de Puerto Rico	0	1	0	1	2	0	1	0	0	5
Total	531	159	110	162	287	194	403	1,882	757	4,485



Reclamaciones Activas Año Fiscal 2010-2011

Datos en la siguiente tabla incluye reclamaciones recibidas de 1ro de julio de 2010 al 30 de junio de 2011.

Agencias	Total
Administración de Corrección	71
Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles	0
Administración Asuntos de Energía	1
Administración de los Sistemas de Retiro de los Empleados del Gobierno y la Judicatura	77
Administración de Rehabilitación Vocacional	7
Administración de Seguros de Salud	2
Administración para el Sustento de Menores	38
Administración de Vivienda Pública	3
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	31
Administración Familias y Niños	99
Administración para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	8
Administración Instituciones Juveniles	1
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	3
Administración Servicios Médicos de Puerto Rico	1
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	16
Agencia Estatal para el Manejo de Emergencias y Administración de Desastres	1
Autoridad para Financiamiento de la Vivienda	5
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	189
Autoridad de Carreteras y Transportación	5
Autoridad de Edificios Públicos	16
Autoridad de Energía Eléctrica	109
Autoridad de los Puertos	1
Autoridad de Tierras	1
Autoridad para el Fiananciamiento de la Infraestructura de Puerto Rico	1
Autoridad Metropolitana Autobuses	4
Comisión Industrial	4
Comisión Apelativa del Servicio Público	8
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	2
Consejo General de Educación	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	39
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	1
Cuerpo de Emergencias Médicas	1
Departamento de Agricultura	5
Departamento de Asuntos al Consumidor	5
Departamento de Corrección y Rehabilitación	7
Departamento de Educación	354
Departamento de Estado	5
Departamento de Hacienda	44
Departamento de Justicia	3

Informe Anual 2010-2011

Departamento de la Familia	8
Departamento de Recreación y Deportes	1
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	14
Departamento de Salud	36
Departamento de Transportación y Obras Públicas	110
Departamento de Vivienda	25
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	18
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	1
Junta de Calidad Ambiental	7
Junta de Planificación	1
Junta de Síndicos Administración Sistemas de Retiro	5
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	2
Lotería de Puerto Rico	1
Oficina de Asuntos de la Juventud	1
Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	1
Oficina del Comisionado de Seguros	1
Oficina del Procurador del Paciente	6
Oficina para Mejoramiento Escuelas Públicas	1
Oficina de Gerencia de Permisos	8
Oficina del Inspector General de Permisos	13
Policía de Puerto Rico	154
Programa de Salud Ambiental	5
Registro de la Propiedad	3
Registro Demográfico	2
Sistema de Retiro de Maestros	3
Universidad de Puerto Rico	4
Total	1,600

Movimiento de Reclamaciones Cerradas Año Fiscal 2010-2011

Agencias	Movimiento								TOTAL	
	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año		2 años
Administración de Asuntos de Energía	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Administración de Corrección	29	17	22	43	46	20	4	1	2	184
Administración Compensaciones por Accidentes de Automóviles	14	3	0	0	2	0	0	0	0	19
Administración de Derecho al Trabajo	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Administración de los Sistemas de Retiro de lo Empleados del Gobierno y Judicatura	220	55	34	25	15	1	0	0	0	350
Administración de Reglamentos y Permisos	11	3	4	2	1	1	4	1	0	27
Administración de Rehabilitación Vocacional	11	1	0	1	4	1	0	2	0	20
Administración de Seguros de Salud	2	1	1	1	0	0	0	0	0	5
Administración de Sustento de Menores	94	24	26	23	33	12	1	1	1	215

Informe Anual 2010-2011

Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Administración de Vivienda Pública	22	6	0	1	0	0	0	1	0	30
Administración Desarrollo Socioeconómico Familia	70	36	22	43	18	0	1	1	0	191
Administración Familias y Niños	60	17	17	28	67	40	64	3	1	297
Administración Instituciones Juveniles	2	1	0	0	0	0	0	0	0	3
Adm. Adiestramiento Futuros Empresarios y Trabajadores	0	0	0	0	2	0	0	0	0	2
Adm. para el Cuidado y Desarrollo de la Niñez	10	10	1	2	2	0	0	0	0	25
Administración Recursos Naturales	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Administración Servicios Desarrollo Agropecuario	5	0	1	0	0	0	0	0	0	6
Administración Servicios Médicos de Puerto Rico	4	0	0	0	0	0	0	0	0	4
Administración Servicios Salud Mental y Contra Adicción	5	6	4	2	7	5	4	1	0	34
Administración para Desarrollo de Empresas Agropecuarias	4	0	2	0	3	0	0	0	0	9
Administración de Servicios Generales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración de Terrenos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad Financiamiento Infraestructura de Puerto Rico	3	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Agencia Estatal Manejo Emergencias y Administración de Desastres	1	0	0	1	0	0	0	0	0	2
Autoridad para Financiamiento de la Vivienda	3	1	0	2	0	1	1	0	0	8
Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	1,035	277	170	237	314	55	34	5	3	2,130
Autoridad de Carreteras y Transportación	1	2	1	3	3	1	0	0	0	11
Autoridad de Desperdicios Sólidos	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
Autoridad de Edificios Públicos	3	0	0	0	1	1	1	0	0	6
Autoridad de Energía Eléctrica	763	201	115	98	99	16	13	2	0	1,307
Autoridad de los Puertos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Tierras	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Autoridad de Transporte Marítimo	1	0	1	0	0	0	0	0	0	2
Autoridad Metropolitana Autobuses	7	2	3	0	1	0	1	0	0	14
Banco Desarrollo Económico de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Banco Gubernamental de Fomento para Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Comision Apelativa Adm. Recursos Humanos Servicio Público	15	1	4	2	2	0	1	0	0	25
Comisión Relaciones de Trabajo del Servicio Público de Puerto Rico	3	1	0	0	0	0	0	0	0	4

Informe Anual 2010-2011

Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Comisión Apelativa del Servicio Público	10	0	1	0	5	0	0	0	0	16
Comisión de Desarrollo Cooperativo de Puerto Rico	2	6	0	1	2	0	0	0	0	11
Comisión de Servicio Público	3	1	0	2	3	0	0	2	0	11
Comisión Industrial	131	16	6	10	0	0	0	0	0	163
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Compañía de Parques Nacionales	2	0	0	0	1	0	0	0	0	3
Compañía Fomento Industrial	0	0	0	0	1	1	0	0	0	2
Compañía de Turismo	4	2	2	0	0	0	0	0	0	8
Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos	0	0	1	0	1	0	0	0	0	2
Corporación de Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación del Fondo del Seguro del Estado	244	76	57	62	61	12	5	28	0	545
Corporación Desarrollo Rural	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación del Fondo de Interés Apremiante de Puerto Rico	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	3	0	0	0	1	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	1	0	0	0	0	2
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	4	1	0	0	1	0	0	0	0	6
Cuerpo de Emergencias Médicas	1	0	3	0	0	1	3	0	0	8
Departamento de Agricultura	6	1	1	1	0	0	0	1	0	10
Departamento de Asuntos al Consumidor	44	19	4	10	4	0	0	0	1	82
Departamento de Corrección y Rehabilitación	4	4	1	1	8	3	0	0	0	21
Departamento de Desarrollo Económico y Comercio	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Educación	139	50	56	113	213	110	282	1,524	2	2,489
Departamento de Estado	9	3	3	1	3	0	1	0	0	20
Departamento de Hacienda	112	37	36	49	73	25	18	1	0	351
Departamento de Justicia	3	2	2	2	3	1	0	0	0	13
Departamento de la Familia	18	4	8	8	3	1	1	0	0	43
Departamento de Recreación y Deportes	0	2	2	1	5	0	0	1	0	11
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	9	2	8	10	31	22	9	23	68	182

Informe Anual 2010-2011

Agencias	Movimiento									TOTAL
	20	30	40	2	4	6	9	1 año	2 años	
	días	días	días	meses	meses	meses	meses			
Departamento de Salud	64	38	30	21	37	11	0	2	0	203
Departamento de Transportación y Obras Públicas	55	31	18	41	77	57	16	1	2	298
Departamento de Vivienda	13	13	5	13	14	4	4	7	5	78
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	81	20	13	14	17	0	4	0	0	149
Guardia Nacional de Puerto Rico	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Instituto de Cultura Puertorriqueña	4	3	0	2	0	0	0	0	0	9
Instituto de Ciencias Forenses de Puerto Rico	2	0	1	2	0	4	0	0	0	9
Junta Apelaciones sobre Construcción y Lotificación	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Junta de Calidad Ambiental	6	3	3	4	7	1	12	14	0	50
Junta de Libertad bajo Palabra	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Planificación	1	0	0	0	0	0	2	1	0	4
Junta de Relaciones del Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Junta de Síndicos Sistema de Retiro Empleados Gobierno de Puerto Rico	5	2	0	0	5	1	0	0	0	13
Junta Reglamentadora de las Telecomunicaciones	5	0	0	1	0	0	0	0	0	6
Junta de Revisora de Permisos y Usos de Terrenos	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Lotería de Puerto Rico	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 Autogestión	1	0	0	0	0	0	1	0	0	2
Oficina de Asuntos de la Juventud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina del Procurador del Veterano	0	0	0	0	0	0	1	1	0	2
Oficina del Comisionado de Seguros	5	2	0	0	1	0	0	1	0	9
Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1
Oficina del Comisionado de Instituciones Financieras	4	0	0	1	0	0	0	0	0	5
Oficina del Inspector de Cooperativas	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1
Oficina de Gerencia y Presupuesto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina del Procurador del Paciente	5	1	4	4	6	2	2	0	0	24
Oficina Estatal Conservación Histórica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina para Mejoramiento Escuelas Públicas	5	0	0	2	1	0	1	0	0	9
Oficina Procurador de Personas con Impedimento	4	0	0	1	1	0	0	0	0	6

Agencias	Movimiento									TOTAL
	20 días	30 días	40 días	2 meses	4 meses	6 meses	9 meses	1 año	2 años	
Oficina Procurador de las Personas de Edad Avanzada	0	1	1	0	2	0	0	0	0	4
Oficina de Gerencia de Permisos	10	2	0	3	1	1	0	3	0	20
Oficina del Inspector General de Permisos	4	0	0	0	1	0	0	1	0	6
Policía de Puerto Rico	72	26	26	34	49	10	19	18	12	266
Programa de Salud Ambiental	9	6	6	9	5	1	0	2	0	38
Registro de la Propiedad	5	1	1	1	1	2	0	0	0	11
Registro Demográfico	1	1	0	0	0	0	0	0	0	2
Salud Correccional	1	1	0	1	0	0	0	0	0	3
Sistema Retiro de Maestros	8	5	1	1	2	0	0	0	0	17
Universidad de Puerto Rico	4	1	1	0	2	1	0	0	0	9
Total	3,536	1,050	729	943	1,269	426	510	1,649	98	10,210





OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

Informe de Derechos Humanos

Año Fiscal 2010-2011



Informe de Desempeño

Reclamaciones Recibidas

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Economicos	
	1 Dignidad	2 Igualdad	3 Vida	4 Integridad	5 Honor	6 Intimidad	7 Desplazamiento	8 Pensamiento	9 Comunicación	10 Reunión	11 Asociación	12 Participación	13 Propiedad	14 Empresa
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6	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	44	1
Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	1
Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración para el Adiestramiento de Futuros Empresarios y Trabajadores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Administración Sistemas de Retiros Empleados Gobierno y la Judicatura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	137	1
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	19	0
Administración de Corrección	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
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	40	15
Administración de Instituciones Juveniles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración de Reglamentos y Permisos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
Administración de Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4
Administración de Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración de Vivienda Pública	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Administración para el Sustento de Menores	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	6	0
Administración Desarrollo de Empresas Agropecuarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Administración de Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	16	7
Autoridad de Carreteras y Transportación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad de Energía Eléctrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	8
Autoridad de los Puertos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Autoridad para el Financiamiento infraestructura de Puerto Rico	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	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Autoridad de Transporte Marítimo	0	0	0	0	0	0	3	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	3	0
Banco de Desarrollo Económico de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
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 Humano del Servicio Público (CASARH)	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 Desarrollo Cooperativo 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	2
Comisión Apelativa del Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Comisión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Compañía de Comercio y Exportación de Puerto Rico	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	1	0
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	1
Consejo General de Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Corporación de Centro Cardiovascular de Puerto Rico y el Caribe	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	11	2
Corporación del Fondo de Interés Apremiante de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Cuerpo de Emergencias Médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Departamento de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0

Derechos Humanos

Año Fiscal 2010-2011

Laborales			Sociales						Colectivos				Administrados			Mujer	Total
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	Casos
Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	Mujer	Agencias
1	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	3	0	20
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
69	0	0	0	0	3	0	46	0	0	0	4	0	14	0	4	0	185
19	0	0	0	4	0	0	0	0	0	1	3	0	6	0	0	0	37
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
190	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2	0	0	60	0	7	0	399
2	0	0	0	0	0	0	9	0	0	0	0	0	0	0	1	0	31
136	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	7	26	1	2	0	175
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
114	0	0	0	1	1	0	20	0	15	12	5	0	10	1	2	0	236
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
0	0	0	0	0	1	3	0	0	0	0	0	0	6	2	2	0	18
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	4	0	0	0	21
1	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	6
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
2	0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	1	0	8	1	1	0	32
4	0	0	0	0	0	0	180	0	0	0	0	0	10	2	5	0	209
14	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	18
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
4	0	0	0	0	1,721	11	0	3	0	0	0	0	19	6	16	0	1,803
3	0	0	0	0	7	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	15
13	0	3	0	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	0	20
1	0	0	0	0	1,187	3	0	2	0	1	1	0	12	3	1	0	1,237
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	2	0	0	0	13
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	4
0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	10
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	0	0	0	1
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	1	9	0	21
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	4
10	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	13
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	3	0	9
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	17	0	25
0	0	0	0	18	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	128	0	149
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	2	0	0	0	3
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	0	0	7
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2
1	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	3	0	0	0	3
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
117	0	0	0	24	0	0	0	0	1	0	0	0	26	0	282	0	463
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	4	0	1	0	6
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	6
5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	8

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales						Participación				Económicos	
	1 Dignidad	2 Igualdad	3 Vida	4 Integridad	5 Honor	6 Intimidad	7 Desplazamiento	8 Pensamiento	9 Comunicación	10 Reunión	11 Asociación	12 Participación	13 Propiedad	14 Empresa
Departamento de Asuntos del Consumidor	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0
Departamento de Corrección y Rehabilitación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	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	1	1	0	0	0	0	0	0	0	0	31	11
Departamento de Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
Departamento de Hacienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	204	21
Departamento de Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0
Departamento de la Familia	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Departamento de la Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	18	4
Departamento de Recreación y Deportes	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	2
Departamento de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	7
Departamento de Transportación y Obras Públicas	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	17	2
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	15	1
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	0
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1
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	0
Junta Revisora de Permisos y Usos de Terrenos	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	0	0
Junta de Sindicatos de la Adm. 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	1	0
Oficina Coordinador General financiamiento Socio-Económico y Autogestión	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 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	1	0
Oficina de Asuntos de la Juventud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Oficina de Gerencia de Permisos(OGPE)	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
Oficina del Inspector General de Permisos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	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	1
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
Policia de Puerto Rico	0	0	1	0	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	0
Universidad de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Registro Demográfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0
Sistema de Retiro de Maestros	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	0
Total de Figuras	0	1	2	1	0	3	3	0	1	0	0	1	643	105
Total de Derechos	1		9						2				748	



Informe Anual 2010-2011

Laborales				Sociales				Colectivos					Administrados			Mujer	Total Casos	
15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		
Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	Mujer	Agencias	
7	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	0	34	2	37	0	89	
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	4	0	1	0	17	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
626	0	42	0	3	0	1	0	0	1	0	3	0	73	2	9	0	804	
3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	14	0	4	0	23	
19	0	0	0	0	5	0	3	0	0	0	0	0	50	2	6	0	310	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	10	
11	0	0	0	1	4	0	1	0	3	10	3	0	7	1	2	0	45	
6	0	0	0	0	28	0	1	0	0	0	0	0	14	2	0	0	73	
5	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0	0	8	
27	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	9	1	2	0	55	
80	0	0	0	12	0	7	0	0	0	1	3	0	73	0	13	0	199	
216	0	0	0	0	31	3	0	0	0	0	3	0	52	2	13	0	340	
70	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	43	1	13	0	144	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	6	
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
0	0	0	0	0	0	19	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	23	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	2	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	11	0	15	
0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	3	1	0	0	6	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	
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	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	5	
3	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	9	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	5	5	0	0	0	0	0	0	8	0	4	0	25	
0	0	0	0	0	2	4	0	0	0	0	0	0	6	0	3	0	17	
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	1	1	
0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	5	0	0	0	8	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	3	0	1	0	6	
2	0	0	0	5	0	0	0	0	0	0	1	0	15	2	0	0	25	
0	0	0	0	0	0	0	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	
182	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	1	87	12	36	0	326	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	3	
2	0	0	0	0	0	31	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	33	
4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	5	0	1	0	11	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	0	0	0	12	
7	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	0	18	
2038	0	48	0	76	3019	103	262	14	21	28	37	11	826	50	649	1	7943	
2038					3522					97				1525			1	



Orientaciones Recibidas

Agencia o Entidad	Básicos			Individuales						Participación				Económicos	
	1 Dignidad	2 Igualdad	3 Vida	4 Integridad	5 Honor	6 Intimidad	7 Desplazamiento	8 Pensamiento	9 Comunicación	10 Reunión	11 Asociación	12 Participación	13 Propiedad	14 Empresarial	
Administración Compensaciones Accidentes de Automóviles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	12	0	
Administración de Desarrollo Socio Económico de la Familia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	35	1	
Contra la Adicción	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Administración de Servicios y Desarrollo Agropecuario	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración para el Adiestramiento de Futuros Empresarios y Trabajadores	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Administración Sistemas de Retiros Empleados Gobierno y la Judicatura	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	191	1	
Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	10	2	
Administración de Corrección	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
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	1	0	0	0	0	0	0	0	0	16	10	
Administración de Instituciones Juveniles	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	2	3	
Administración de Rehabilitación Vocacional	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	0	
Administración de Seguros de Salud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Administración de Servicios Médicos de Puerto Rico	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	2	1	
Administración para el Sustento de Menores	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	13	0	
Administración de la Industria y el Deporte Hípico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
Administración para el Desarrollo de Empresas Agropecuarias	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	51	30	
Autoridad de Carreteras y Transportación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	
Autoridad de Edificios Públicos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Autoridad de Energía Eléctrica	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	43	37	
Autoridad de los Puertos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Aut. Para el Financiamiento de Facilidades Industriales, Médicas para la Educación y Control de la Contaminación Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Autoridad para el Financiamiento infraestructura de Puerto Rico	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	1	0	
Autoridad Metropolitana de Autobuses	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	1	
Autoridad para el Financiamiento de la Vivienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	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	1	1	
Comisión Apelativa del Sistema de Adm. de Recursos Humanos del Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	
Corporación del Fondo del Interés Apremiante de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión Apelativa del Servicio Público	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión de Derechos Civiles	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Comisión de Servicio Público	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Comisión Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Compañía de Fomento Industrial	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Compañía de Parque Nacionales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Compañía de Turismo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	
Consejo de Educación Superior	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Consejo Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
Consejo General de Educación	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Corporación Supervisión y Seguros de Cooperativas de Puerto Rico	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	0	
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	1	0	0	0	0	0	0	26	1	
Cuerpo de Bomberos de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Cuerpo de Emergencias Médicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Departamento de Agricultura	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Departamento de Asuntos del Consumidor	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	8	5	
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	1	
Departamento de Educación	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	17	5	
Departamento de Estado	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	
Departamento de Hacienda	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	348	31	
Departamento de Justicia	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	
Departamento de la Familia	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	4	4	

Año Fiscal 2010-2011

	Laborales				Sociales					Colectivos				Administrados			Mujer	Total
	15 Trabajo	16 Sindicación	17 Educación	18 Cultura	19 Salud	20 Vivienda	21 Medio Ambient	22 Familia	23 Consumo	24 Menores	25 Tercera Edad	26 Discapacitados	27 Reclusos	28 Transparencia	29 Procedimiento	30 Eficacia	31 Mujer	Agencias
	3	0	0	0	22	1	0	0	0	0	0	0	0	25	1	14	0	78
	24	0	0	0	0	6	0	52	0	0	0	2	0	35	3	10	1	169
	12	0	0	0	1	0	0	0	0	1	2	1	0	3	0	0	0	21
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4
	258	0	0	0	0	2	0	0	2	0	3	0	0	105	4	7	0	575
	2	0	0	0	0	0	0	5	1	0	1	0	0	4	0	0	0	25
	72	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	8	1	1	0	89
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1
	34	0	0	0	2	6	0	16	0	8	15	4	0	33	2	7	0	154
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3
	2	0	0	0	0	10	6	0	0	0	0	0	0	12	2	6	0	43
	5	0	3	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	3	1	1	0	19
	0	0	0	0	20	0	0	0	0	0	1	0	0	6	2	1	0	31
	1	0	0	0	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	6
	0	0	0	0	0	77	2	0	1	0	1	0	0	17	0	2	1	104
	4	0	0	0	1	2	0	181	0	0	0	0	0	16	6	4	0	228
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	3	0	0	0	1	4837	8	0	11	0	1	1	0	63	12	18	0	5036
	9	0	0	0	0	3	3	0	1	0	0	0	0	3	0	2	0	28
	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5
	4	0	0	0	2	2535	5	0	14	0	0	3	0	67	9	6	0	2725
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
	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	3	0	0	0	3
	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
	6	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	6	0	1	0	22
	0	0	0	0	0	3	0	0	0	0	1	0	0	2	0	0	0	6
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	0	8	0	16
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	2
	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	3	18	0	28
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	2
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	1	3	0	10
	9	0	0	0	13	0	0	0	0	0	1	0	0	21	3	353	0	400
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	5
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	7
	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	5
	0	0	0	0	0	1	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	2	0	0	0	2
	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	4
	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	1	0	0	0	1
	117	0	0	0	22	1	0	0	0	0	0	0	0	51	6	154	0	379
	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	4
	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4
	3	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	4	0	0	0	8
	2	0	0	0	0	8	1	0	19	2	0	0	0	75	15	41	0	177
	6	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	9
	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2
	264	0	55	0	3	4	1	0	1	0	1	0	0	84	4	3	0	444
	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	4	2	0	21
	35	0	0	0	1	9	0	4	2	0	2	0	0	89	5	5	0	531
	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	7	1	2	1	17
	10	0	0	0	0	10	0	11	0	6	17	2	0	21	1	4	0	91

Agencia o Entidad	Básicos		Individuales								Participación			Económicos	
	1 Dignidad	2 Igualdad	3 Vida	4 Integridad	5 Honor	6 Intimidad	7 Desplazamiento	8 Pensamiento	9 Comunicación	10 Reunión	11 Asociación	12 Participación	13 Propiedad	14 Empres	
Departamento de la Vivienda	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8	1	
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	3	1	
Departamento de Salud	1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	6	1	
Departamento de Transportación y Obras Públicas	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25	1	
Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	45	0	
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	0	
Instituto de Cultura Puertorriqueña	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	2	0	
Junta de Relaciones del Trabajo	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta Revisora de Permisos y Usos Terrenos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Junta de Síndicos de la Adm. 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	19	0	0	0	4	1	
Lotería de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Negociado de Investigaciones Especiales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Registro Demográfico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina de Servicios con Antelación al Juicio	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	1	1	
Oficina del Coordinador General para el Financiamiento Socioeconómico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Oficina de Mejoramiento de las Escuelas Públicas	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	
Oficina de Asuntos de la Juventud	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	
Oficina del Inspector General de Permisos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
Oficina del Inspector General del Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	
Oficina de Gerencia de Permisos	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	
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	12	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	1	1	
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	
Policia de Puerto Rico	0	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	9	6	
Procurador de las Personas de Edad Avanzada	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	
Programa de Salud Ambiental	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	
Universidad de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	1	
Registro de la Propiedad	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	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	11	0	
Total de Figuras	1	1	9	3	1	5	2	0	20	0	0	1	948	164	
Total de Derechos	2					20				21			1112		



Informe Anual 2010-2011

	Laborales		17	18	19	Sociales				Colectivos				Administrados			Mujer 31	Total Casos Agencias
	15	16				20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
	Trabajo	Sindicación	Educación	Cultura	Salud	Vivienda	Medio Ambiente	Familia	Consumo	Menores	Tercera Edad	Discapacitados	Reclusos	Transparencia	Procedimiento	Eficacia	Mujer	
1	0	0	0	0	0	75	2	2	0	0	0	0	0	33	0	3	0	126
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	3
10	0	0	0	0	0	1	10	0	0	0	0	0	0	10	0	1	0	36
47	0	1	0	58	1	14	1	1	0	2	3	0	178	10	11	0	336	
41	0	2	0	1	30	1	0	12	0	0	6	0	99	17	24	1	261	
181	0	0	0	0	3	0	0	2	1	0	0	0	100	19	43	0	395	
1	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	3	0	0	0	3	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	5	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	1	
0	0	0	0	0	0	26	0	0	0	0	0	0	12	0	2	0	42	
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	1	0	1	0	2	
2	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	9	
0	0	0	0	2	5	0	0	15	0	0	0	0	14	2	2	0	64	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	2	0	0	0	4	
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	9	2	0	0	11	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	1	
0	0	0	0	0	2	0	0	1	0	0	0	0	11	0	0	0	16	
1	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	4	
1	0	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	7	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	4	
0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	3	1	2	0	12	
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	3	
2	0	0	0	0	14	5	0	0	0	0	0	0	13	1	5	0	44	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	2	4	
0	0	0	0	3	0	0	0	1	0	2	0	0	17	0	3	0	38	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	9	0	13	2	1	0	27	
2	0	0	0	27	0	0	0	1	0	1	0	0	18	2	0	0	53	
0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	0	0	3	0	0	0	5	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	1	
110	0	0	0	0	3	1	0	2	1	0	0	1	61	11	15	0	223	
2	0	0	0	1	3	0	0	0	0	12	0	0	6	0	0	0	25	
3	0	0	0	1	0	22	0	0	0	0	0	0	2	1	1	0	33	
2	0	2	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	5	0	1	0	15	
0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	20	0	1	0	22	
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	3	
5	0	0	0	1	0	0	0	0	0	2	0	0	8	0	0	0	27	
1339	0	68	0	188	7662	113	272	89	19	62	41	8	1462	163	800	6	13447	
	1,139				8,392					130			2,425		6		13,447	



Coordinaciones Recibidas

Agencia o Entidad	Básicos			Individuales				Participación				Económico	
	1 Dignidad	2 Igualdad	3 Vida	4 Integridad	5 Honor	6 Intimidad	7 Desplazamiento	8 Pensamiento	9 Comunicación	10 Reunión	11 Asociación	12 Participación	13 Propiedad
Administración de Tribunales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2
Asociación de Empleados de Gobierno de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	21
Asociación de Suscripción Conjunta del Seguro de Responsabilidad Obligatoria	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	24
Centro Recaudación Impuestos Municipales	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	239
Entidad Privada	0	1	0	0	0	0	0	0	49	0	0	1	230
Gobierno Federal	0	0	0	0	0	2	0	0	3	0	0	0	23
Municipios	0	0	4	1	0	2	2	0	0	0	0	0	57
Oficina del Gobernador	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Otros	0	1	1	1	1	2	1	0	1	0	1	0	60
Rama Judicial	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	8
Rama Legislativa	0	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0
Telefónica de Puerto Rico	0	0	0	0	0	0	0	0	333	0	0	0	62
Vivienda Pública Privatizada	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Comisión Estatal de Elecciones	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total de Figuras	0	3	6	2	1	6	3	0	389	0	1	1	726
Total de Derechos	3		18				391				755		



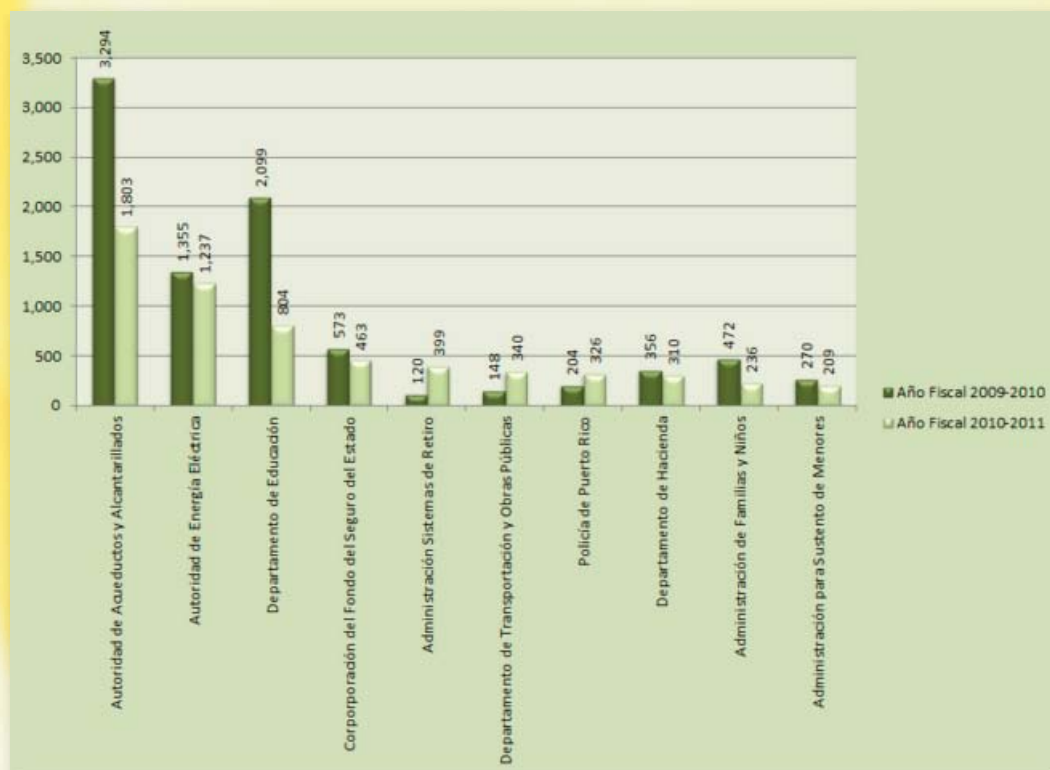
Año Fiscal 2010-2011

05 Empresa	Laborales			Sociales						Colectivos				Administrados			31 Mujer	Total Casos Agencias
	15 Trabajo	16 Sindicación	17 Educación	18 Cultura	19 Salud	20 Vivienda	21 Medio Ambiente	22 Familia	23 Consumo	24 Menores	25 Tercera Edad	26 Discapacitados	27 Reclusos	28 Transparencia	29 Procedimiento	30 Eficacia		
0	2	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	10	2	5	0	
0	4	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	
1	0	0	0	0	0	0	0	0	7	0	0	0	0	31	4	2	0	
1	1	0	0	0	1	73	0	0	1	0	0	1	0	28	1	3	0	
9	76	0	11	0	77	77	19	4	115	1	7	1	0	290	21	20	0	
2	9	0	0	0	3	4	1	0	1	0	1	4	1	26	5	4	0	
15	74	0	2	1	3	288	62	0	9	2	12	8	0	94	10	7	1	
0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1	0	2	0	0	0	
0	12	0	0	0	7	24	7	6	8	1	4	2	0	112	6	4	0	
0	3	0	0	0	0	3	2	5	1	3	1	1	0	46	6	23	0	
0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	
1	0	0	2	0	10	277	0	0	79	0	1	0	0	16	1	0	0	
0	0	0	0	0	0	6	0	0	0	0	0	0	0	5	0	0	0	
0	0	0	0	0	0	2	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	
29	181	0	15	1	102	756	91	16	221	7	26	18	1	665	56	68	1	
	181					1,202					52			789			1	
																	3392	



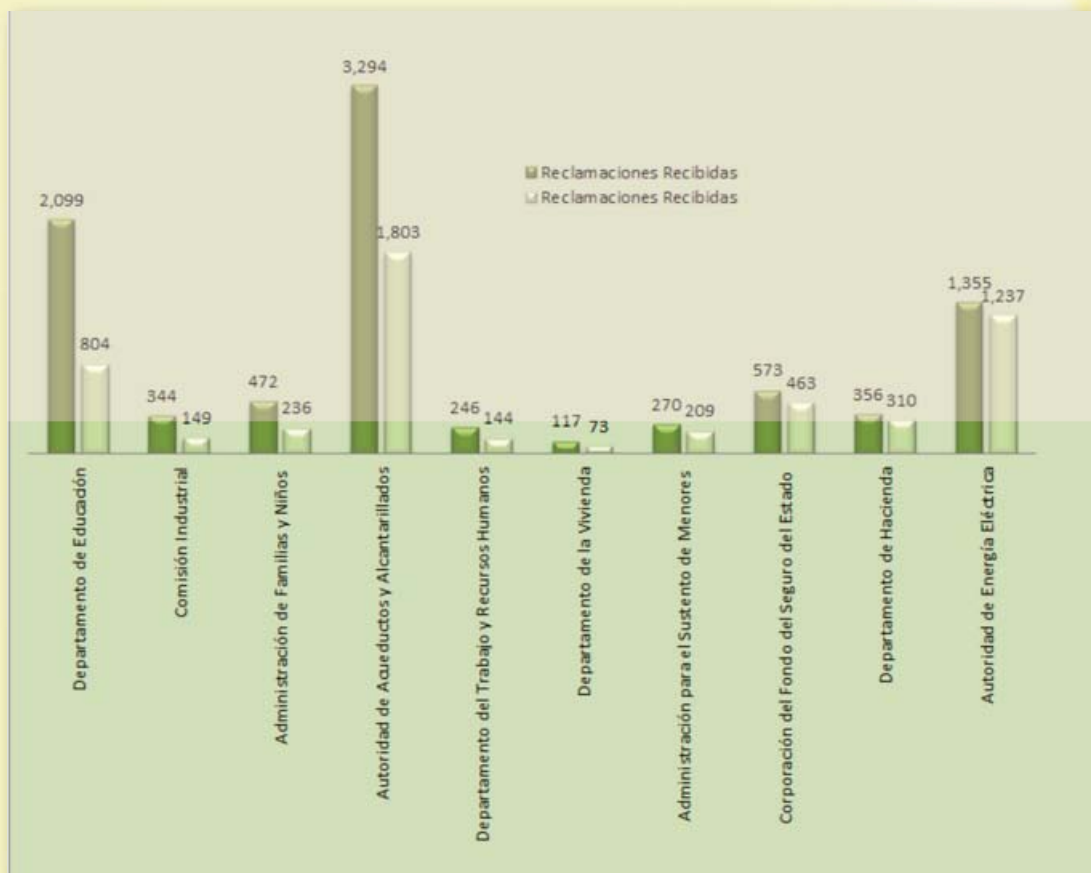
Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Recibidas Años Fiscales 2009-2010 y 2010-2011

Núm	Agencia	Año Fiscal	
		2009-2010	2010-2011
1	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,294	1,803
2	Autoridad de Energía Eléctrica	1,355	1,237
3	Departamento de Educación	2,099	804
4	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	573	463
5	Administración Sistemas de Retiro	120	399
6	Departamento de Transportación y Obras Públicas	148	340
7	Policía de Puerto Rico	204	326
8	Departamento de Hacienda	356	310
9	Administración de Familias y Niños	472	236
10	Administración para Sustento de Menores	270	209



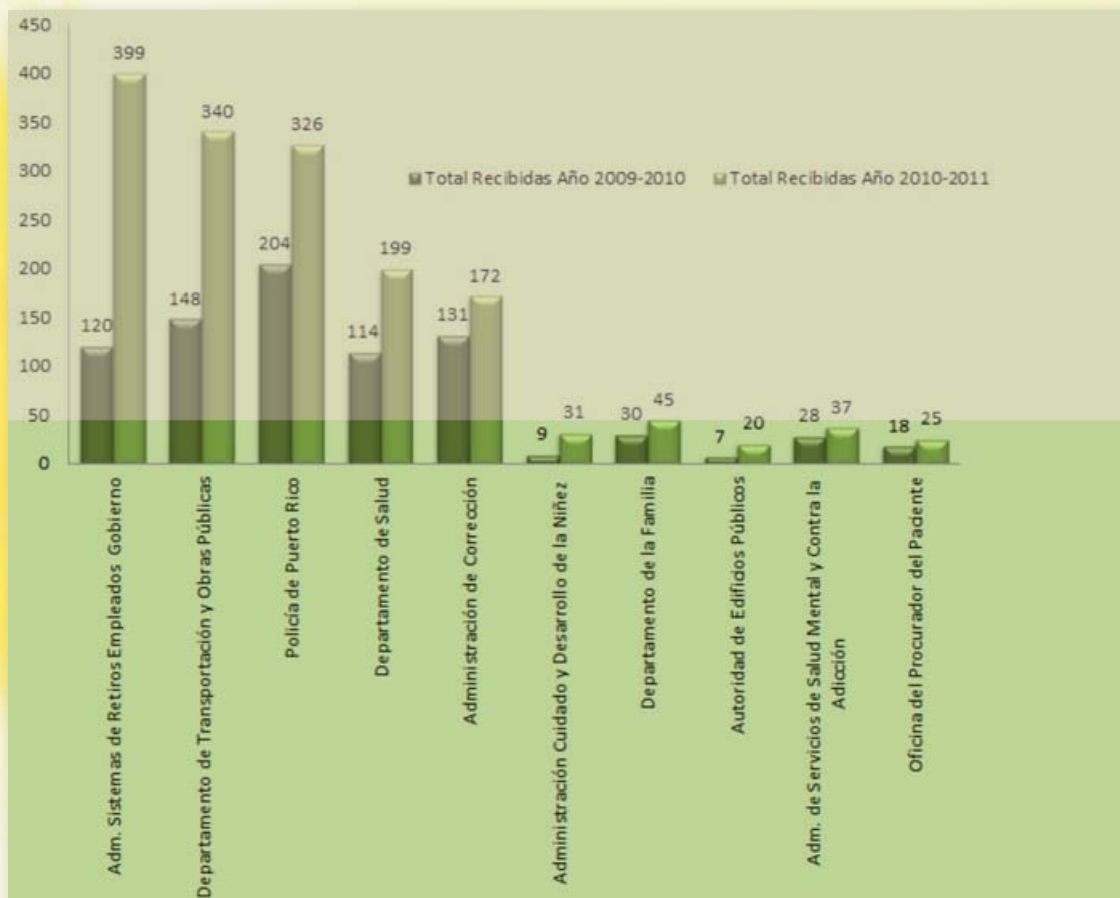
Reducción en Reclamaciones Recibidas Años Fiscales 2009-2010 y 2010-2011

Núm	Agencias	Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2009-2010	Reclamaciones Recibidas Año Fiscal 2010-2011	Porcentaje de Reducción
1	Departamento de Educación	2,099	804	62%
2	Comisión Industrial	344	149	57%
3	Administración de Familias y Niños	472	236	50%
4	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,294	1,803	45%
5	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	246	144	41%
6	Departamento de la Vivienda	117	73	38%
7	Administración para el Sustento de Menores	270	209	23%
8	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	573	463	19%
9	Departamento de Hacienda	356	310	13%
10	Autoridad de Energía Eléctrica	1,355	1,237	9%



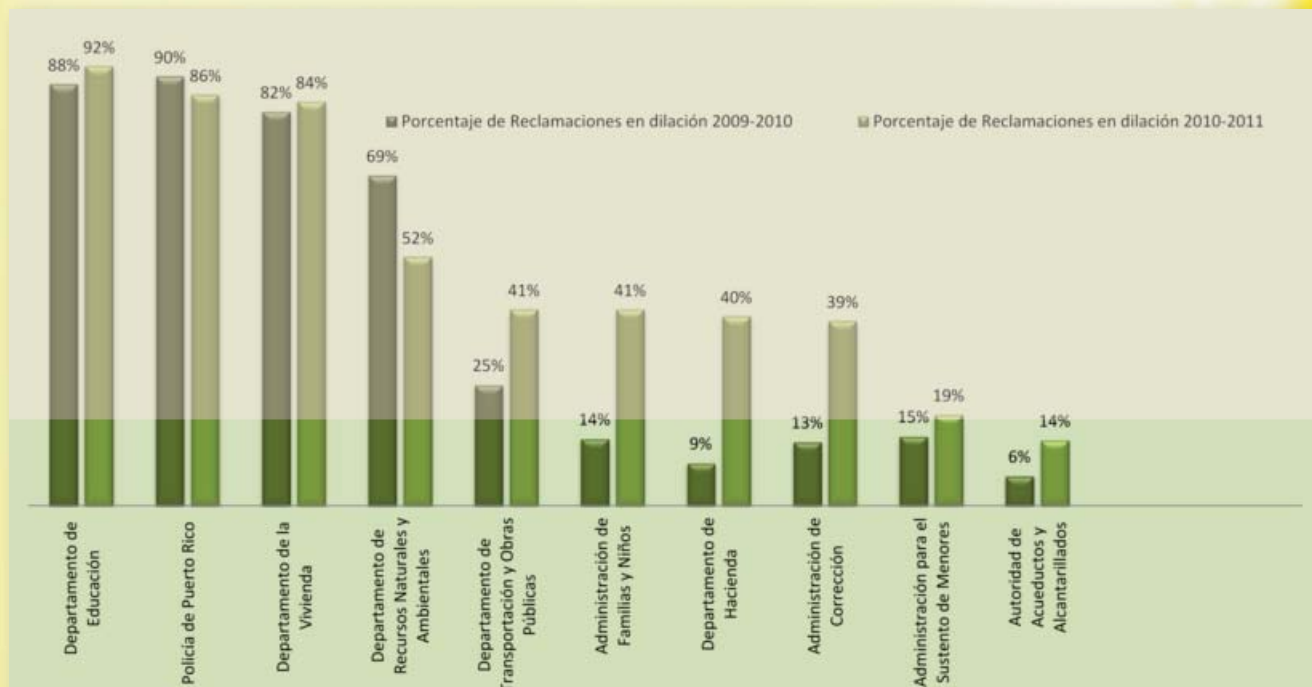
Aumento en Reclamaciones Recibidas Años Fiscales 2009-2010 y 2010-2011

Núm	Agencia	Año 2009-2010	Año 2010-2011
1	Adm. Sistemas de Retiros Empleados Gobierno	120	399
2	Departamento de Transportación y Obras Públicas	148	340
3	Policía de Puerto Rico	204	326
4	Departamento de Salud	114	199
5	Administración de Corrección	131	172
6	Administración Cuidado y Desarrollo de la Niñez	9	31
7	Departamento de la Familia	30	45
8	Autoridad de Edificios Públicos	7	20
9	Adm. de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción	28	37
10	Oficina del Procurador del Paciente	18	25



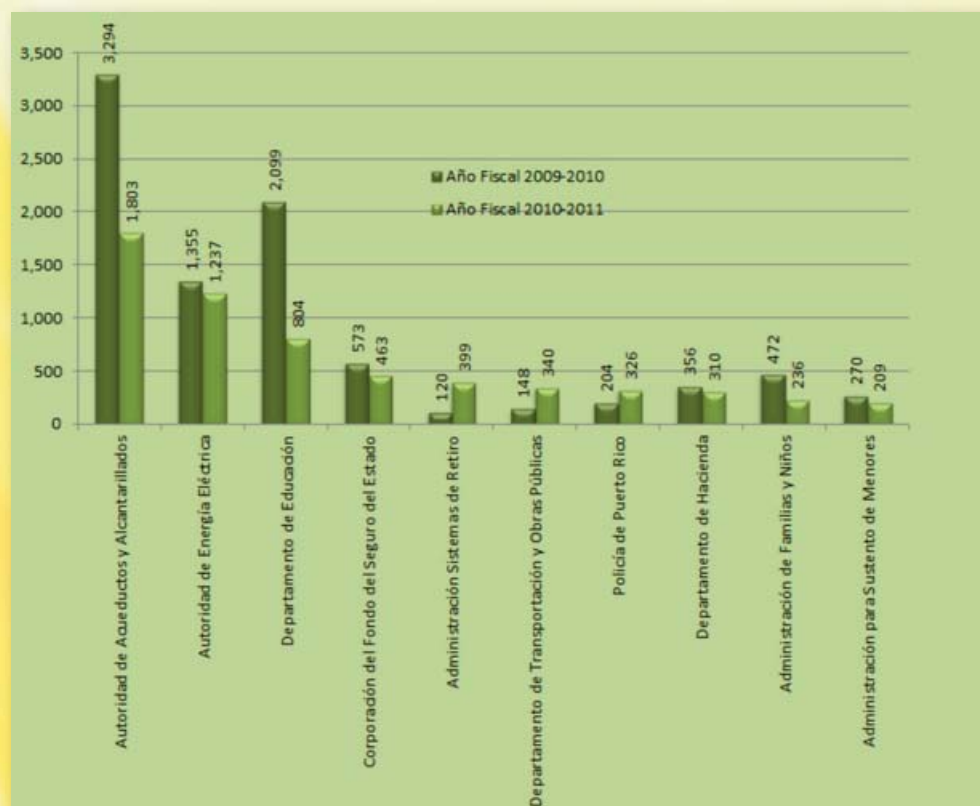
Reclamaciones Activas por Seis meses o más Años Fiscales 2009-2010 y 2010-2011

Agencias	Año Fiscal 2009-2010			Año Fiscal 2010-2011		
	Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2009-2010	Total Reclamaciones Activas	Activas por seis meses o más	Porcentaje de Reclamaciones en dilación 2010-2011
1 Departamento de Educación	4,088	3,603	88%	2,403	2,207	92%
2 Policía de Puerto Rico	742	666	90%	802	689	86%
3 Departamento de la Vivienda	108	89	82%	103	87	84%
4 Departamento de Recursos Naturales y Ambientales	152	105	69%	25	13	52%
5 Departamento de Transportación y Obras Públicas	75	19	25%	117	48	41%
6 Administración de Familias y Niños	178	25	14%	117	48	41%
7 Departamento de Hacienda	89	8	9%	48	19	40%
8 Administración de Corrección	97	13	13%	88	34	39%
9 Administración para el Sustento de Menores	48	7	15%	42	8	19%
10 Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	530	33	6%	204	28	14%



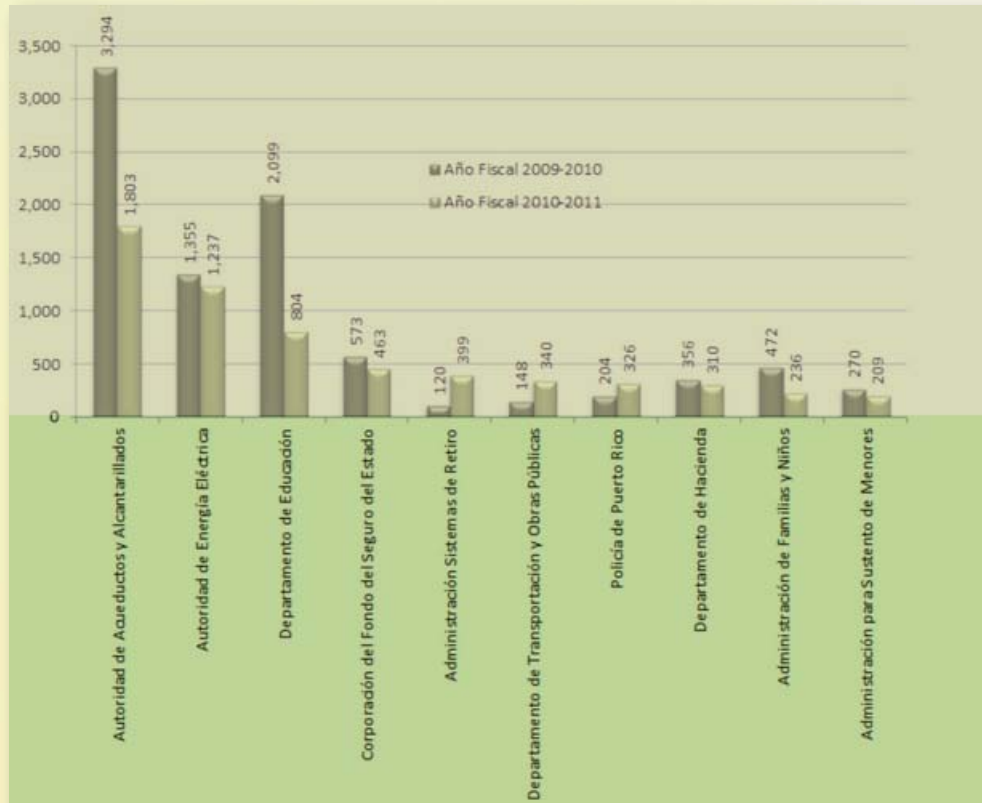
Agencias con Mayor Número de Reclamaciones Cerradas Años Fiscales 2009-2010 y 2010-2011

Núm	Agencia	Año Fiscal	
		2009-2010	2010-2011
1	Departamento de Educación	5,164	2,489
2	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,075	2,130
3	Autoridad de Energía Eléctrica	1,304	1,307
4	Corporación del Fondo del Seguro del Estado	596	545
5	Departamento de Hacienda	297	351
6	Administración Sistemas de Retiro	111	350
7	Departamento de Transportación y Obras Públicas	143	298
8	Administración de Familias y Niños	356	297
9	Policía de Puerto Rico	240	266
10	Administración para Sustento de Menores	253	215



Reclamaciones Cerradas en 20 días o menos Años Fiscales 2009-2010 y 2010-2011

Núm	Agencia	Año Fiscal 2009-2010			Año Fiscal 2010-2011		
		Total de Reclamaciones cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de Eficiencia 2009-2010	Total de Reclamaciones cerradas	Reclamaciones cerradas en 20 días o menos	Porcentaje de Eficiencia 2010-2011
1	Comisión Industrial	361	301	83%	163	131	80%
2	Administración de los Sistemas de Retiro	111	77	69%	350	220	63%
3	Autoridad de Energía Eléctrica	1,304	746	57%	1,307	763	58%
4	Departamento del Trabajo y Recursos Humanos	244	167	68%	149	81	54%
5	Autoridad de Acueductos y Alcantarillados	3,075	1,835	60%	2,130	1,035	49%
6	Corporación del Fondo del Seguro Estado	596	231	39%	545	244	45%
7	Administración de Sustento de Menores	253	133	53%	215	94	44%
8	Departamento de Hacienda	297	127	43%	351	112	32%
9	Policía de Puerto Rico	240	41	17%	266	72	27%
10	Departamento de Educación	5,164	384	7%	2,489	139	6%





OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

Equipo de Trabajo





Oficina Central



Equipo de Trabajo

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN OFICINA PROPIA DE LA PROCURADORA Y PROCURADOR AUXILIAR

Iris Miriam Ruiz Class
Procuradora

Héctor Morales Martínez
Procurador Auxiliar

Daisy Ramos Rodríguez
Asistente Ejecutivo

Arnold Troche Piña
Asistente Ejecutivo

Wilson Rosales Concepción
Asistente Ejecutivo

Carlos Rodríguez Torres
Asistente Ejecutivo

Terecita Reyes Maldonado
Asistente Administrativo del Procurador

María T. Zayas Gierbolini
Asistente Administrativo Confidencial

Marilyn Colón Muñoz
Asistente Servicios de Oficina

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DEPARTAMENTO DE ASUNTOS LEGALES

Rolando Meléndez Aponte
Director Asociado Asuntos Legales

María S. Rosado Rodríguez
Asistente Paralegal

Mayra Rivera Cedeño
Asistente Administrativo Principal

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA

Julissa Merced Legrand
Directora de Auditoría

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DEPARTAMENTO DE INFORMÁTICA

Juan Padrón Rodríguez
Director de Informática

Reuel García Rodríguez
Especialista en Informática

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DEPARTAMENTO DE PROCURADURÍA ESPECIALIZADA

María Rivera López
Procuradora Especializada
Asuntos Ambientales

Edison Negrón Ocasio
Procurador Pequeños Negocios

Gisela Ortiz Colón
Investigadora Principal de Reclamaciones

Adlin Ayala Miranda
Asistente Administrativo

Katty Molina Martínez
Asistente Administrativo

Titza Villanueva Viust
Asistente Administrativo Principal

ÁREA DE ADMINISTRACIÓN Y DIRECCIÓN DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS

Efraín Martínez Olivera
Director Recursos Humanos

Iliá Angulo Labrador
Directora Asociada Recursos Humanos

Vanessa Vallejo Rivera
Especialista de Recursos Humanos

Ilka Miranda Vázquez
Asistente Recursos Humanos



Oficina del Ombudsman

ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS OFICINA DEL DIRECTOR

Ludim Díaz Sánchez
Directora Asociada Servicios Administrativos

Wanda Castillo Santos
Oficial de Compras

María Mercado Ortiz
Asistente Servicios de Oficina

ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEPARTAMENTO DE CONTABILIDAD

Vivian Belén Nazario
Gerente de Contabilidad

Grisselle Rodríguez Rodríguez
Analista de Contabilidad

ÁREA DE SERVICIOS ADMINISTRATIVOS DEPARTAMENTO DE SERVICIOS GENERALES

Carlos Burgos Ortiz
Supervisor de Servicios Generales

Héctor Ramos Vázquez
Asistente de Servicios Generales

Iván Rivera Tapia
Conductor-Mensajero

Oswaldo Díaz Maysonet
Conductor-Mensajero

Eliezer Torres Muñoz
Asistente Servicios de Mantenimiento

Wanda Serrano Robles
Asistente Servicios de Mantenimiento

ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES OFICINA DEL DIRECTOR

Juan C. Machicote Rodríguez
Director de Servicios Institucionales

Ivette López Hernández
Directora Asociada Servicios Institucionales

Irma O'Neill Cabán
Coordinadora Programática

Enid Rivera Echandy
Asistente Administrativo Principal

ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES DEPARTAMENTO DE INVESTIGACIONES Y RECLAMACIONES

Daphne EspéndeZ Santisteban
Gerente Investigaciones y Reclamaciones

Alberto Quiñones Santa
Investigador de Reclamaciones

ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES 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

Israel García Valentín
Asistente Servicios de Mantenimiento

ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES OFICINA REGIONAL DE BAYAMÓN

Cynthia González Ellis
Gerente Regional

Nilda Avilés Cintrón
Investigadora de Reclamaciones



Rafael Ferrer Rodríguez
Investigador de Reclamaciones

Adianez Chaparro Negrón
Investigadora de Reclamaciones

Eric Ortiz Rosario
Especialista en Investigación de Reclamaciones
Seida Negrón Carmenaty
Asistente Administrativo

Rosa Cartagena Cartagena
Asistente Administrativo

Eufemia Oquendo Rivera
Asistente Administrativo

Arelis Tapia Meléndez
Asistente Administrativo

Carlos Díaz Nieves
Asistente Servicios de Oficina

Juan Soto Román
Investigador de Reclamaciones en Adiestramiento

Karla Burgos Flores
Asistente Servicios de Mantenimiento

**ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES
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 Mantenimiento

Omar Dávila Núñez
Asistente Servicios de Oficina

Mayda Álvarez De Jesús
Investigadora de Reclamaciones en Adiestramiento

**ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES
OFICINA REGIONAL DE HUMACAO**

Evelyn Cruz Berrios
Gerente Regional

Norma Loasíga Velázquez
Investigadora Principal de Reclamaciones

Zulma Carrillo Medina
Investigadora Principal de Reclamaciones

Elba Rivera Rivera
Investigadora de Reclamaciones

Vivian González Figueroa
Asistente Administrativo Principal

Lisandra Molina Santiago
Investigadora de Reclamaciones

Magdalee Santiago García
Asistente Servicios de Oficina

Rosa Navarro Serrano
Asistente Servicios de Mantenimiento

**ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES
OFICINA REGIONAL DE MAYAGUEZ**

Ivette Irizarry Romeu
Gerente Regional

Linda Hernández Vargas
Investigadora Principal de Reclamaciones

Sara Liz Del Toro Romeu
Investigadora de Reclamaciones

Midred Estévez Villanueva
Investigadora de Reclamaciones

Jennie Cruz Seda
Asistente Administrativo Principal

Maricarmen Rivera González
Asistente Administrativo

María Ortiz Olivo
Asistente Servicios de Mantenimiento

**ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES
OFICINA REGIONAL DE PONCE**

Carmen 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 Administrativo Principal

Carmen Maldonado Vázquez
Asistente Administrativo

Luis Santiago Pérez
Asistente Servicios de Mantenimiento

**ÁREA DE SERVICIOS INSTITUCIONALES
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 Rodríguez
Investigadora de Reclamaciones en Adiestramiento

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
San Juan*

Edificio 804 Suite 10 I-A, Ave. Ponce de Leon
Santurce, Parada 11 00907
Teléfono: (787) 721-8444 Fax: (787) 721-8452
**San Juan, Trujillo Alto, Carolina, Loíza,
Canovanas, Río Grande y Luquillo**

Arecibo

543-1 Ave. Jose A. Cedeno, Arecibo, PR, 00705
Teléfono: (787) 879-1313 Fax: (787) 817-1622
**Isabela, Quebradillas, Camuy, Lares,
Hatillo, Utuado, Morovis, Arecibo, Barceloneta,
Florida, Ciales, Manatí y Vega Baja**

Bayamón

PO BOX 6970, Bayamón, PR, 00960-9009
Calle Parque #34, Edificio Rivera, Bayamón, PR
Teléfono (787) 785-0120 Fax (787) 785-0137
**Vega Alta, Naranjito, Toa Alta, Dorado, Toa Baja,
Cataño, Bayamón, Guaynabo y Corozal**

Caguas

PO BOX 429, Caguas, PR, 00726-0429
Centro Gubernamental, 5to Piso, Caguas, PR
Teléfono: (787) 744-2277 Fax: (787) 743-4477
**Gurabo, San Lorenzo, Caguas, Aguas Buenas,
Barranquitas, Orocovis, Aibonito, Cidra, Cayey,
Comerio, Arroyo y Guayama**

Humacao

Apartado 14 Centro Gubernamental
Humacao, PR, 00791
Teléfono: (787) 852-6710 Fax: (787) 850-7686
**Fajardo, Vieques, Culebra, Ceiba, Naguabo,
Humacao, Las Piedras, Juncos, Yabucoa,
Maunabo y Patillas.**

Mayagüez

Medical Center Plaza, Suite 209, 2do Piso
Mayagüez, PR, 00680-1351
Teléfono: (787) 832-5760 Fax: (787) 265-5700
**Cabo Rojo, Aguadilla, Lajas, Hormigueros, San Germán,
Las Marias, Mayagüez, Añasco, San Sebastian,
Rincón, Aguada, Moca, Sábana Grande, Guánica y Maricao.**

Ponce

PO BOX 336426, Ponce, PR 00733-6426
Santa María Medical Building, 3er Piso Oficina 301
Calle Ferrocarril # 1105 Ponce PR
Teléfono: (787) 844-2424 Fax: (787) 842-4939
**Villalba, Juana Díaz, Jayuya, Ponce, Peñuelas,
Adjuntas, Guayanilla, Salinas, Coamo,
Santa Isabel y Yauco.**





OMBUDSMAN

1 9 7 7

Gobierno de Puerto Rico

Oficina Central

Dirección Física

Edificio Mercantil Plaza, Suite 103

Ave. Ponce de León Pda. 27 1/2

San Juan PR 00918

Dirección Postal

Minillas Station, Po Box 41088

San Juan PR 00940-1088

Tel: (787) 724-7373

Fax: (787) 724-7386

www.ombudsmanpr.com



