



OMBUDSMAN

— 1 9 7 7 —

Gobierno de Puerto Rico

REGLAMENTO # 1

Reglamento sobre Intervenciones

HON. EDWIN GARCÍA FELICIANO
PROCURADOR DEL CIUDADANO

Somos Tu Voz.

PO Box 41088 San Juan, Puerto Rico 00940-1088

Tel. (787) 724-7373 • Fax (787) 724-7386

edwin.garcia@opc.pr.gov



Hon. Edwin García Feliciano
Procurador

OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO

REGLAMENTO NÚM. 1 REGLAMENTO SOBRE INTERVENCIONES

TABLA DE CONTENIDO

Sección

Páginas

ARTÍCULO I Disposiciones Generales

Sección 1.1 – Título Breve	5
Sección 1.2 – Autoridad	5
Sección 1.3 – Aplicación	5

ARTÍCULO II Definiciones

Sección 2.1 – Acto Administrativo	5
Sección 2.2 – Agencia	6
Sección 2.3 – Asistencia Ciudadana	6
Sección 2.4 – Caso	6
Sección 2.5 – Citación	7
Sección 2.6 – Citación Expreso	7
Sección 2.7 – Ciudadano (a)	7
Sección 2.8 – Código de Derechos	7
Sección 2.9 – Coordinación	7
Sección 2.10 – Evidencia	7
Sección 2.11 – Facilitador(a)	7
Sección 2.12 – Funcionario(a) Autorizado	8
Sección 2.13 – Impacto Económico	8
Sección 2.14 – Informe Anual	8
Sección 2.15 – Investigación	8
Sección 2.16 – Jurisdicción	8
Sección 2.17 – Justa Causa	8-9-10
Sección 2.18 – La Ley	10

Somos Tu Voz.

Sección 2.19 – Manejo Automatizado de Servicio (MAS)	10
Sección 2.20 – Manual de Codificaciones	10
Sección 2.21 – Material de Investigación	10
Sección 2.22 – Oficina	10
Sección 2.23 – Orientación	11
Sección 2.24 – Persona	11
Sección 2.25 – Presentación del Caso	11
Sección 2.26 – Procurador(a)	11
Sección 2.27– Procurador(a) Especializado(a)	11
Sección 2.28 – Prórroga	11
Sección 2.29 – Reclamación	11
Sección 2.30 – Reclamada	12
Sección 2.31 – Reclamante	12
Sección 2.32 – Requerimiento de Información	12
Sección 2.33 – Reunión Informativa	12
Sección 2.34 – Tareas.	12
Sección 2.35 – Vista Administrativa	12
Sección 2.36 – Vista Ejecutiva	13

ARTÍCULO III
Jurisdicción

Sección 3.1 – Agencias Intervenidas	13
Sección 3.2 – Restricciones.	13-14
Sección 3.3 – Clarificación de Jurisdicción	14

ARTÍCULO IV
Trámite y Procedimiento del Caso

Sección 4.1 – Forma de Presentación	14
Sección 4.2 – Asignación de Caso y Evaluación	14
Sección 4.3 – Orientación	14-15
Sección 4.4 – Coordinación	15
Sección 4.5 – Asistencia Ciudadana	15
Sección 4.6 – Acto Administrativo Reclamado	15
Sección 4.7 – Relación de Hechos	15-16
Sección 4.8 – Evidencia	16
Sección 4.9 – Reclamación	16
Sección 4.10 – Notificación a las Partes	16
Sección 4.11 – Archivo del Caso	16
Sección 4.12 – Deberes del Facilitador(a)	16-17

Somos Tu Voz.

Sección 4.13 – Reunión Informativa	17
Sección 4.14 – Vista Administrativa	17-18
Sección 4.15 – Vista Ejecutiva o Reunión Ejecutiva	18-19
Sección 4.16 – Prórroga	19
Sección 4.17 – Cierre de Caso	19

ARTÍCULO V

Fundamentos para Sustentar la Reclamación

Sección 5.1 – Disposición de Ley o del Reglamento en la Reclamación	19
Sección 5.2 – Hechos Irrazonables, Injustos, Arbitrarios, Ofensivos o Discriminatorios en la Reclamación	19
Sección 5.3 – Error de Hechos o Motivos Improcedentes o Irrelevantes	20
Sección 5.4 – Exposición de Ley o Los Reglamentos	20
Sección 5.5 – Ejecución Ineficiente o Erróneo	20
Sección 5.6 – Evidencia Adicional	20



ARTÍCULO VI

Procedimientos Aplicables a Reuniones Informativas, Reuniones Administrativas y Vistas Ejecutivas

Sección 6.1 – Presentación de Evidencia	20
Sección 6.2 – Grabación y/o Transcripción	21
Sección 6.3 – Reunión Privada	21
Sección 6.4 – Testimonio Auto Incriminatorio	21
Sección 6.5 – Testimonio a Terceras Personas	21
Sección 6.6 – Consideración de Varias Reclamaciones	21
Sección 6.7 – Ponencia Escrita	21

ARTÍCULO VII

Recursos Adicionales

Sección 7.1 – Procuradores(as) Especializados(as)	21-22
Sección 7.2 – Inspecciones Oculares	22
Sección 7.3 – Solicitud de Prórroga	22
Sección 7.4 – Comunicación de Confinados	22
Sección 7.5 – Casos Especiales	22
Sección 7.6 – Investigaciones Especiales	23

Somos Tu Voz.

ARTÍCULO VIII
Incumplimiento de Deberes o Negligencia por
Funcionarios(as) Públicos

Sección 8.1 – Procedimientos Aplicables 23

ARTÍCULO IX
Publicidad de las Opiniones y Recomendaciones

Sección 9.1 – Facultad para la Publicación 23

Sección 9.2 – Medios Informativos 23

Sección 9.3 – Disponibilidad de las Opiniones y Recomendaciones al Público en General . 23

ARTÍCULO X
Accesibilidad a los Expedientes

Sección 10.1 – Revisión de los Expedientes por las Partes Interesadas 24

ARTÍCULO XI
Disposiciones Finales

Sección 11.1 – Derogación 24

Sección 11.2 – Salvedad 24

Sección 11.3 – Vigencia 24



Somos Tu Voz.

REGLAMENTO NÚM. 1 REGLAMENTO SOBRE INTERVENCIONES

ARTÍCULO I Disposiciones Generales

Sección 1.1 - Título Breve

Este Reglamento de la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman) Núm. 1 se conocerá y citará como "**Reglamento Sobre Intervenciones**".

Sección 1.2 - Autoridad

Este Reglamento se adopta y promulga en virtud de las disposiciones de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada.

Sección 1.3 - Aplicación

 Las disposiciones de este Reglamento serán aplicables a toda agencia y a toda persona natural o jurídica que interese presentar un caso ante la Oficina del Procurador del Ciudadano, o contra la cual se radique una reclamación en la misma, tomando en consideración el ámbito jurisdiccional que confiere la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada.

ARTÍCULO II Definiciones

Sección 2.1 - Acto Administrativo

Significará cualquier acción, omisión, decisión, recomendación, práctica o procedimiento de una agencia, según definido en la Sección 2.2 de este Reglamento. No incluirá, sin embargo, las funciones inherentes al estudio, redacción y aprobación de reglas y reglamentos, excepto la facultad brindada en virtud de la Ley Núm. 454 de 28 de diciembre de 2000, según enmendada, conocida como "Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio".

Somos Tu Voz.

Sección 2.2 - Agencia

Significará cualquier entidad, departamento, junta, comisión, división, negociado, oficina, corporación pública o institución gubernamental de la Rama Ejecutiva del Gobierno de Puerto Rico y cualquier funcionario(a), empleado(a) o miembro de esta rama que actúe o aparente actuar en el desempeño de sus deberes oficiales con excepción de:

- (a) la oficina propia del Gobernador(a),
- (b) los Registradores de la Propiedad en cuanto a las funciones de calificación,
- (c) la Universidad de Puerto Rico respecto de sus tareas docentes,
- (d) la Comisión Estatal de Elecciones sobre las facultades, obligaciones y deberes impuestas bajo la Ley Electoral.

Sección 2.3 - Asistencia Ciudadana

 Acción o gestión realizada por la Oficina en atención a una solicitud, planteamiento o situación presentada por un ciudadano(a), aun cuando esta no resulte elegible para trámite formal por no encontrarse madura para reclamación o por no estar dirigida a un acto administrativo realizado por la agencia conforme a lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley, pero que, no obstante, requiere algún tipo de canalización, información, intervención preliminar o atención institucional, de conformidad con la política institucional y las directrices internas de la Oficina.

Este tipo de gestión procede aun cuando la situación no sea elegible para un trámite formal de reclamación y conlleva acciones que trascienden la mera orientación, tales como la canalización, intervención preliminar, comunicación directa con la agencia o funcionario, ya sea por escrito, telefónico o cualquier otra vía con el fin de provocar una diligencia inmediata dirigida a atender o corregir la situación planteada. Para este tipo de acción, la Oficina tendrá un término de quince días laborables para culminar la misma.

Sección 2.4 - Caso

Asunto ponderado sobre una actuación que afecte a la ciudadanía, presentado ante la consideración de la Oficina del Procurador del Ciudadano o por iniciativa propia.

Somos Tu Voz.

Sección 2.5 - Citación

Documento expedido por el (la) Procurador(a) del Ciudadano(a) o su representante autorizado donde le ordena a un(a) testigo, a un(a) reclamante o a la parte reclamada su comparecencia a la Oficina del Procurador del Ciudadano. La misma incluirá fecha, hora y lugar para la comparecencia, así como los temas a discutirse.

Sección 2.6 - Citación Expreso

Es la citación que se cursará a los (las) ejecutivos(as) principales o funcionarios(as) de las agencias, sin necesidad de haber mediado aviso previo de investigación. Dicha citación se emite a tono con la urgencia o premura con que se debe atender la investigación o caso especiales, debido a la particularidad del asunto planteado.

Sección 2.7 - Ciudadano

Para efectos de este Reglamento, incluye a las personas naturales y entes jurídicos no gubernamentales.

Sección 2.8 - Código de Derechos

Compilación, clasificación y definición de los derechos fundamentales, según el caso presentado por el ciudadano.

Sección 2.9 - Coordinación

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

Sección 2.10 - Evidencia

Para efectos de este Reglamento, será cualquier información, gestión o documentos que acrediten algún curso de acción tomada en el caso.

Sección 2.11 - Facilitador(a)

Funcionario(a) nombrado(a) por el (la) ejecutivo(a) principal de la agencia, con la aprobación de la Oficina del Procurador del Ciudadano, quien deberá tener una posición de alta jerarquía y poderes decisionales.

Somos Tu Voz.

Sección 2.12 - Funcionario Autorizado

Persona autorizada por el (la) Procurador(a) del Ciudadano(a) para investigar una agencia por sus actos administrativos u omisión en el cumplimiento del deber.

Sección 2.13 - Impacto Económico

Es el monto de dinero que la agencia investigada utilizará para la implantación de las medidas correctivas y lograr así solucionar la situación planteada; o la cantidad de dinero que ha producido la Reclamación, Orientación, Coordinación, Asistencia Ciudadana, Caso Especial o Investigación Especial en beneficio de la parte reclamante.

Sección 2.14 - Informe Anual

Informe que la Oficina del Procurador del Ciudadano presenta anualmente al (a la) Gobernador(a) y a la Asamblea Legislativa, según se dispone en la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada.

Sección 2.15 - Investigación

Proceso administrativo mediante el cual las agencias están sujetas a los procedimientos y disposiciones contenidos en este Reglamento. El (La) Procurador(a) o funcionario(a) autorizado(a) podrán realizar una investigación a iniciativa propia, siempre que a su juicio existan razones para la misma.

Sección 2.16 - Jurisdicción

Materia sobre la cual la Oficina del Procurador del Ciudadano tendrá competencia para investigar los actos administrativos de las agencias, conforme a la Ley, con miras a presentar sus recomendaciones o la reparación de agravios.

Sección 2.17 - Justa Causa

Para efectos de este Reglamento es el conjunto de circunstancias objetivas, específicas y verificables que, debidamente motivadas por escrito, justifican la concesión de una prórroga dentro de un procedimiento de investigación o fiscalización. La Justa Causa deberá ser razonable, proporcional y no arbitraria, y responder a la necesidad de garantizar el debido proceso de ley, la integridad de la investigación y la protección del interés público, y no podrá

Somos Tu Voz.

fundamentarse en falta de diligencia, negligencia administrativa, inacción o deficiencias imputables a la agencia solicitante.

Toda solicitud de prórroga basada en Justa Causa deberá estar debidamente fundamentada, describir de manera clara y específica las razones que la sustentan, identificar las gestiones realizadas con diligencia y explicar por qué el tiempo adicional es necesario para cumplir cabalmente con los fines de la investigación y con el interés público.

Entre otros supuestos, y a manera de ejemplo, se considerará que existe Justa Causa, cuando:

- 
- a) La investigación o búsqueda interna de la evidencia o información requerida no haya culminado y se encuentre sustancialmente incompleta, incluyendo aquellos casos en los que aún falte evidencia, documentación, declaraciones, informes técnicos o información esencial necesaria para presentar un cuadro completo, preciso y fundado de los hechos bajo investigación;
 - b) La naturaleza, complejidad fáctica, técnica o jurídica del asunto requiera tiempo adicional para su análisis, evaluación, corroboración o validación adecuada;
 - c) Existan circunstancias fuera del control razonable de la agencia o de la parte solicitante, tales como eventos de fuerza mayor, emergencias, desastres naturales, interrupciones de servicios esenciales, pérdida o indisponibilidad de sistemas, archivos o accesos institucionales, o fallas tecnológicas que impidan la obtención o procesamiento oportuno de la información;
 - d) Se produzcan retrasos atribuibles a terceros, incluyendo, pero sin limitarse, a otras agencias gubernamentales, entidades privadas, contratistas, peritos, testigos o custodios de documentos, cuando dichos retrasos afecten materialmente la obtención de evidencia relevante;

Somos Tu Voz.

- e) El interés público así lo requiera, particularmente cuando estén involucrados el manejo o uso de fondos públicos, o asuntos que incidan sobre la salud, la seguridad o el bienestar general de la ciudadanía.

Toda solicitud de prórroga basada en Justa Causa deberá realizarse antes de la finalización del término brindado y estar debidamente fundamentada, describir de manera clara y específica las razones que la sustentan, identificar las gestiones realizadas con diligencia y explicar por qué el tiempo adicional es necesario para cumplir cabalmente con los fines de la investigación y con el interés público.

Sección 2.18 - La Ley

Se refiere a la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, conocida como "Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)".

Sección 2.19 - Manejo Automatizado de Servicio (MAS)

Programa automatizado adoptado por la Oficina del Procurador del Ciudadano cuyo propósito fundamental es agilizar los servicios, mecanizar y uniformar el sistema de intervención de los casos y producir estadísticas.

Sección 2.20 - Manual de Codificaciones

Documento establecido por la Oficina del Procurador del Ciudadano en el cual se clasifican, detallan y codifican a las agencias e intervenciones de las diferentes situaciones planteadas en los casos que se atienden con relación a los Derechos Humanos.

Sección 2.21 - Materia de Investigación

El acto administrativo de una agencia u omisión en el cumplimiento del deber que aparenta ser contrario a la leyes o reglamentos o la política pública; o que, de otro modo sea irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio.

Sección 2.22 - Oficina

Se refiere a la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman).

Somos Tu Voz.

Sección 2.23 - Orientación

Es el 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 o el caso no está maduro para ser radicado como una reclamación.

Sección 2.24 - Persona

Incluye a las naturales y las jurídicas.

Sección 2.25 - Presentación del Caso

Los casos podrán presentarse mediante comunicación escrita, telefónica, vía facsímil, cualquier otro canal de comunicación, plataforma digital o medio disponible o por algún funcionario autorizado de la Oficina por iniciativa propia.

Sección 2.26 - Procurador(a)

Se refiere a él (la) Procurador(a) del Ciudadano(a) (Ombudsman).

Sección 2.27 - Procurador(a) Especializado(a)

Es el funcionario que nombra el (la) Procurador(a) para atender los casos que surjan en áreas especializadas de la gestión pública.

Sección 2.28 - Prórroga

Extensión autorizada de un término o plazo originalmente establecido para la realización de una gestión, trámite o actuación administrativa, concedida por justa causa debidamente fundamentada, y sujeta a aprobación de la autoridad competente. Toda prórroga cuya duración sea de más de diez (10) días requerirá la aprobación expresa del Gerente, conforme a las normas, políticas y procedimientos institucionales aplicables.

Sección 2.29 - Reclamación

Reclamo formalizado contra una agencia por un acto administrativo u omisión que aparente ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorios, o contrario a la ley o reglamento, política pública o procedimiento establecido. Las reclamaciones deberán estar acompañadas de evidencia que las sustente, de estar disponible.

Somos Tu Voz.

Sección 2.30 - Reclamada

Parte contra la cual se radica un caso.

Sección 2.31 - Reclamante

Parte que radica una reclamación contra una agencia.

Sección 2.32 - Requerimiento de Información

Comunicación de la Oficina a la agencia, facilitador(a) o funcionario(a) autorizado(a) notificándole y requiriéndole, a base a su decisión de investigar los hechos denunciados en el caso, la información necesaria para examinar las alegaciones del (de la) ciudadano(a).

Sección 2.33 - Reunión Informativa

Sesión o reunión entre el (la) Investigador(a) y el (la) funcionario(a) o los(as) funcionarios(as) autorizados(as) de la agencia reclamada, donde se formalizarán acuerdos sobre asuntos concernientes a las investigaciones realizadas o sobre otros asuntos afines.

Sección 2.34 - Tareas



Conjunto de acciones, actividades u operaciones específicas, concretas y delimitadas que el (la) empleado(a) de la Oficina está llamado(a) a ejecutar como parte de sus funciones oficiales, conforme al puesto que ocupa, su clasificación, jornada laboral y nivel de responsabilidad, y que le son cursadas formalmente por algún compañero(a) de trabajo dentro de sus competencias, en cumplimiento de las leyes, reglamentos, normas administrativas y directrices institucionales aplicables, contribuyendo directa o indirectamente al logro de los objetivos operacionales y la misión de la Procuraduría.

Sección 2.35 - Vista Administrativa

Para efectos de este Reglamento, será la sesión o reunión entre el (la) Gerente Regional o cualquier funcionario(a) que el (la) Procurador(a) autorice o designe y el funcionario(a) de la agencia reclamada, con el propósito de llegar a una determinación final concerniente a las investigaciones realizadas o sobre otros asuntos afines.

Somos Tu Voz.

Sección 2.36 - Vista o Reunión Ejecutiva

Será aquella sesión o reunión privada o pública efectuada entre el (la) Procurador(a) y el (la) ejecutivo(a) principal de la agencia, facilitador(a) o el funcionario(a) autorizado(a) por éste, según aceptado por la Oficina. Al (A la) funcionario(a) se le requerirá una ponencia escrita en original. Podrá ser grabada y levantarse un acta.

ARTÍCULO III Jurisdicción

Sección 3.1 - Agencias Intervenidas

El (La) Procurador(a) podrá ordenar una investigación en aquellas agencias sobre la cual tiene jurisdicción y existe materia de investigación, según se establece en la Ley Núm. 134 de junio de 1977, según enmendada, y este Reglamento.

Sección 3.2 - Restricciones

 No se intervendrá ni tramitará un caso cuando a juicio del (de la) Procurador(a) del Ciudadano(a):

- (a) no se hayan agotado los remedios administrativos dentro de la agencia reclamada a menos que:
 - (1) el acto administrativo vaya a causar un daño inminente y el balance de conveniencia justifica que no se agoten los remedios; o
 - (2) halla un claro caso de falta de jurisdicción de la agencia correspondiente; o
 - (3) resulte inútil agotar al remedio administrativo por ser éste inadecuado o por ser la dilación administrativa irrazonable.
- (b) sea contra una agencia de los Estados Unidos de América o de un gobierno extranjero;
- (c) no esté relacionado con las agencias a que la Ley hace extensiva la jurisdicción;
- (d) haya un remedio adecuado en ley para reparar el agravio, ofensa o injusticia;

Somos Tu Voz.

- (e) el ciudadano no tenga suficiente interés en el asunto;
- (f) sea frívola;
- (g) es investigado por otra agencia y a juicio del (de la) Procurador(a) actuar sobre ello representaría una duplicidad de esfuerzos y recursos.

Sección 3.3 - Clarificación de Jurisdicción

No se interpretará, lo antes dispuesto, en forma alguna como limitante de la discreción conferida por la Ley Núm. 134 de junio de 1977, según enmendada, al (a la) Procurador(a) para investigar o iniciar las investigaciones que estime meritorias.

ARTÍCULO IV

Trámite y Procedimiento del Caso

Sección 4.1 - Forma de Presentación

Los casos en la Oficina podrán ser presentados mediante comunicación escrita, telefónica, vía facsímil, cualquier otro canal de comunicación, plataforma digital o medio disponible o a iniciativa propia presentada por algún funcionario(a) autorizado(a) de la Oficina.

Sección 4.2 - Asignación de Caso y Evaluación

Una vez el (la) ciudadano(a) presenta un caso ante la Oficina, se asigna a un(a) Investigador(a) o funcionario(a) autorizado(a). El (La) ciudadano(a) deberá presentar evidencia del asunto planteado de tenerla disponible. Todo asunto presentado ante la consideración de la Oficina deberá establecer una relación de hechos sobre los trámites que ha realizado ante la agencia. Con la información provista por el (la) ciudadano(a), el (la) Investigador(a) o funcionario(a) autorizado(a) realizará una evaluación del asunto y determinará si el mismo se atenderá como una orientación, una coordinación, una asistencia ciudadana o si se realizará una reclamación dentro de los primeros tres (3) días de iniciado el expediente.

Sección 4.3 - Orientación

Una vez que el (la) Investigador(a) o funcionario(a) autorizado(a) analice las alegaciones esbozadas por el (la) ciudadano(a) y determine que éste(a) no ha agotado el remedio administrativo o que el caso no está maduro para interponer una reclamación, se informará al

Somos Tu Voz.

mismo sobre el procedimiento pertinente y correcto de su caso en particular, o de las causas o circunstancias que determinan que el caso no está maduro para interponer una reclamación.

Se instruye al (a la) ciudadano(a) que de la agencia no atender su reclamo en el término dispuesto por ley, podrá solicitar nuevamente nuestra intervención.

Sección 4.4 - Coordinación

Una vez que el (la) Investigador(a) o funcionario(a) autorizado(a) analice las alegaciones esbozadas por el (la) ciudadano(a) y determine que la Oficina no tiene jurisdicción, se podrá referir a la entidad pertinente y de ser necesario, brindar el debido seguimiento.

Sección 4.5 - Asistencia Ciudadana

Una vez que el (la) Investigador(a) o funcionario(a) autorizado(a) analice las alegaciones esbozadas por el (la) ciudadano(a) y determine que éste(a) no ha agotado el remedio administrativo, por no encontrarse madura para reclamación o por no estar dirigida a un acto administrativo realizado por la agencia conforme a lo dispuesto en el Artículo 13 de la Ley, pero que, no obstante, requiere algún tipo de canalización, información, intervención preliminar o atención institucional, de conformidad con la política institucional y las directrices internas de la Oficina, se realizará la acción pertinente, documentando la misma en nuestro programa.

La asistencia ciudadana no constituye una mera orientación, sino una gestión institucional que implica actuaciones concretas, sin que ello conlleve la apertura de una reclamación formal. Para este tipo de acción el (la) Investigador(a), o funcionario(a) a cargo, tendrá un término de quince (15) días laborables para culminar la misma desde la documentación inicial en MAS.

Sección 4.6 - Acto Administrativo Reclamado

En todos los casos deberá constar que el acto administrativo no ha sido resuelto, o que el término de tiempo transcurrido, sin que se haya tomado acción alguna, ha sido irrazonable, o que se ha tomado una determinación o decisión inadecuada.

Sección 4.7 - Relación de Hechos

Los casos presentados ante la Oficina deberán establecer una relación de hechos clara y concisa relacionada con el acto administrativo objeto de esta. Esta debe contener todos los

Somos Tu Voz.

datos relevantes para poder identificar los sujetos, los lugares y las acciones objeto de la investigación, de modo que sea haga más fácil a las partes envueltas comunicar efectivamente todos los asuntos necesarios para la resolución de la reclamación.

Sección 4.8 - Evidencia

El (La) reclamante deberá acompañar evidencia, de tenerla disponible, de los trámites realizados ante la agencia reclamada, donde solicita que se resuelva el acto administrativo.

Sección 4.9 - Reclamación

Se le notificará a la agencia mediante un Requerimiento de Información, para que exprese su parecer sobre el acto o situación investigada o resuelva la misma en un término de veintidos (22) días laborables.

Sección 4.10 - Notificación a las Partes

El (La) Investigador(a) o funcionario(a) autorizado(a) de la Oficina notificará a las partes sobre la gestión efectuada en el caso.

Sección 4.11 - Archivo del Caso

Una vez iniciado el procedimiento de tramitación de un caso, y el (la) ciudadano(a) dejase de cooperar con la Oficina, o dejase de mostrar interés, el caso será archivado a todos los efectos administrativos. Para efectos de este Reglamento cooperar con la Oficina incluye el someter la evidencia o los argumentos necesarios para continuar con el caso.

Este asunto se le notificará al ciudadano(a) por las siguientes vías: correo electrónico, correo regular, mensaje de texto o llamada telefónica.

Sección 4.12 - Deberes del Facilitador(a)

Los deberes y funciones del (de la) Facilitador(a) son:

1. ser el enlace oficial entre la Oficina y la agencia;
2. a solicitud de la Oficina, coordinar por parte de la agencia, reuniones, entrevistas, visitas, vistas oculares o cualquier otro evento;
3. comparecer a reuniones, vistas o sesiones;

Somos Tu Voz.

4. dar seguimiento a los requerimientos de información cursados por la Oficina hasta tanto sean resueltos y deberá comparecer a reuniones o vistas de serle requerido;
5. dará seguimiento a las Investigaciones Especiales, Casos de Proyectos y velará porque se tomen las medidas necesarias para corregir los hallazgos señalados en los informes de la Oficina presentados; así como en los Proyectos de Acción Remediativa Especial (PARE) y los Informes Complementarios (IC) dentro de los términos establecidos en los Reglamentos 2 y 3 de la Oficina;
6. estar disponible a los(as) funcionarios(as) de la Oficina para atender cualquier situación relacionada con su agencia.

Sección 4.13 - Reunión informativa

Habiendo transcurrido el término de veintidós (22) días laborables concedido a la agencia desde la radicación del Requerimiento de Información para que resuelva la reclamación y ésta no habiendo cumplido con el mismo, se procederá a citar a la agencia a una Reunión Informativa, la cual se efectuará con el (la) investigador(a) del caso en la fecha, hora y lugar indicado; transcurridos veintitrés (23) días de la notificación del Requerimiento de Información. Se documentará la información suministrada y los acuerdos para atender o resolver el asunto en un Acta. Además, se podrá tomar juramento, o ser grabada.

El Investigador(a) o funcionario(a) autorizado(a) de ser necesario puede llevar a cabo otras reuniones informativas, dentro del término de veinte (20) días laborables a partir de la primera Reunión Informativa. Posterior al término establecido, el (la) Investigador(a) dispondrá de cinco (5) días laborables para enviar a la agencia notificación de aviso de incumplimiento de acuerdo o incomparecencia para informar que el asunto será referido a Vista Administrativa.

Sección 4.14 - Vista Administrativa

Habiendo transcurrido el término de cincuenta y siete (57) días laborables desde la radicación del Requerimiento de Información concedidos a la agencia para haber resuelto el caso, se llevará a cabo una Vista Administrativa. Esta deberá ser celebrada en o antes de los próximos

Somos Tu Voz.

diez (10) días laborables del envío de aviso de Vista emitido por el (la) Investigador(a) o funcionario(a) autorizado(a). El o la Gerente Regional revisará el expediente del caso en miras a que el expediente del caso se encuentre completo y adecuado en términos de relación de hechos, discusión de los asuntos relevantes, documentación de información y gestiones realizadas.

La Vista Administrativa será celebrada ante el (la) Gerente Regional, funcionarios(as) autorizados(as) y Facilitador(a) y/o funcionarios(as) autorizados(as) de las agencias reclamadas. Se documentará la información suministrada y los acuerdos para atender o resolver el asunto en un Acta. Además, se podrá tomar juramento, o ser grabada. A discreción del (de la) Gerente, quien de forma prospectiva supervisará directamente el caso, se podrán llevar a cabo otras vistas administrativas dentro del término de veintidós (22) días laborables a partir de la primera vista. Pasado dicho término, el o la Gerente dispondrá de veinte tres (23) días laborales para notificar incumplimiento de acuerdo o incomparecencia para informar que el asunto será referido a la agencia para Vista Ejecutiva ante el Procurador.

Sección 4.15 - Vista o Reunión Ejecutiva

Habiéndose agotado todos los recursos sin que se haya resuelto el caso y transcurrido el término de ciento veinte (120) días laborables, el (la) Gerente Regional o funcionario(a) autorizado(a) podrá solicitar la celebración de una Vista Ejecutiva o Reunión Ejecutiva al Director(a) del Área de Servicios Institucionales, quien a su vez consultará con el (la) Procurador(a) para la autorización de esta.

La autorización para Vista o Reunión Ejecutiva tomará en consideración; la recopilación, organización y relación de los datos relevantes en consideración a las responsabilidades de la(s) agencia(s) concernida(s), las gestiones de seguimiento, las respuestas o justificaciones brindadas por las partes incluyendo la verificación con la parte reclamante la no resolución del asunto planteado motivo de la querella y la justificación para la elevación a Vista o Reunión Ejecutiva, lo cual incluye las citaciones a reuniones y vistas y las respuestas o incomparecencias de la agencia. En la Vista Ejecutiva o Reunión Ejecutiva se podrán discutir todas las reclamaciones o asuntos pendientes relacionados a la agencia concernida. Al deponente se le solicitará una ponencia escrita.

Somos Tu Voz.

Se documentará la información suministrada y los acuerdos para atender o resolver el asunto en un Acta. Además, se podrá tomar juramento, o ser grabada y ser realizada de la manera que el(la) Procurador(a) estime pertinente, incluyendo como videoconferencia.

Sección 4.16 - Prórroga

Dentro del término brindado para cualquier acción, la agencia investigada podrá solicitar un término adicional para el cumplimiento, para la realización de una gestión, trámite o actuación administrativa, la cual será concedida mediante justa causa, según definida en este reglamento. Toda prórroga cuya duración sea de más de diez (10) días requerirá la aprobación expresa del (de la) Gerente, conforme a las normas, políticas y procedimientos institucionales aplicables. Como regla general, no se aprobarán más de tres prórrogas en los casos individuales.

Sección 4.17 - Cierre de Caso



Si el (la) Investigador(a) o funcionario(a) autorizado(a) entiende que la actuación final de la agencia subsana el acto administrativo que dio lugar a la reclamación, procederá con el cierre y archivo del caso. El (La) Investigador(a) o funcionario(a) a cargo de la investigación documentará en sistema la razón del cierre del caso. Se notificará por escrito al (a la) ciudadano(a) y a la agencia.

ARTÍCULO V

Fundamentos para Sustentar la Reclamación

Sección 5.1 - Disposición de Ley o del Reglamento en la Reclamación

En los casos en que se alegue que el acto administrativo es contrario a una ley o un reglamento se deberá citar en la reclamación las disposiciones pertinentes de la ley o del reglamento que dan lugar a la misma.

Sección 5.2 - Hechos Irrazonables, Injustos, Arbitrarios, Ofensivos o Discriminatorios en la Reclamación

En los casos en que se alegue que el acto administrativo es irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, deberá acompañarse a la reclamación una relación específica de los hechos que sustenten dicha alegación y toda otra evidencia relacionada.

Somos Tu Voz.

Sección 5.3 - Error de Hecho o Motivos Improcedentes o Irrelevantes

En los casos en que el acto administrativo sea confrontado por estar basado en error de hecho o en motivos improcedentes e irrelevantes, la reclamación deberá incluir una relación detallada de hechos que sirvan de base para sustentarla. Además, deberá estar acompañada de los documentos que dan base a la alegación, siempre y cuando los mismos estén en posesión de la parte reclamante o sea de fácil obtención.

Sección 5.4 - Exposición de Ley o Los Reglamentos

En los casos en que el acto administrativo sea confrontado bajo la alegación de no estar acompañado de una exposición de razones cuando la ley y los reglamentos así lo requieran, la reclamación deberá incluir la cita exacta de la ley o el reglamento que no se ha cumplido y deberá incluir una relación detallada del acto administrativo que sirve de base para sustentarla.

Sección 5.5 - Ejecución Ineficiente o Erróneo

En los casos en que se alegue que el acto administrativo está siendo ejecutado en forma ineficiente o errónea, deberá fundamentarse dicha alegación y acompañarse con aquella evidencia que esté en poder del reclamante o que le sea de fácil obtención.

Sección 5.6 - Evidencia adicional

En cualquier caso, la Oficina podrá solicitar al reclamante la evidencia adicional que considere necesaria, incluyendo las situaciones enumeradas anteriormente en este Artículo para sustentar la reclamación.

ARTÍCULO VI

Procedimientos Aplicables a Reuniones Informativas, Reuniones Administrativas y Vistas Ejecutivas

Sección 6.1 - Presentación de Evidencia

En las reuniones y vistas se seguirá el orden de presentación de evidencia que determine el (la) funcionario(a) que la presida y no serán de aplicación las reglas de evidencia. Las partes podrán estar asistidas por un(a) asesor(a) legal.

Somos Tu Voz.

Sección 6.2 - Grabación y/o Transcripción

En la eventualidad de Reunión o Vista Ejecutiva, la misma no será grabada o transcrita a menos que el (la) Procurador(a) así lo ordene.

Sección 6.3 - Reunión Privada

Se podrá celebrar reunión privada a solicitud de los participantes en aras de proteger su confidencialidad o promover la libre discusión del caso asunto.

Sección 6.4 - Testimonio Auto Incriminatorio

Toda persona que exprese al (la) Procurador(a) que entienda que su testimonio puede auto incriminarle en cuanto a un delito público se refiere, tendrá que solicitar en forma expresa el privilegio constitucional de no declarar contra sí mismo, siendo de aplicación estricta lo dispuesto en el Artículo 15 de la Ley.

Sección 6.5 - Testimonio a Terceras Personas

No se entenderá que el privilegio de no auto incriminación es aplicable cuando un testimonio incrimine a terceras personas.

Sección 6.6 - Consideración de Varias Reclamaciones

Cuando haya varias reclamaciones contra una misma agencia y se vaya a celebrar una Reunión Informativa, Vista Administrativa o una Vista Ejecutiva, se podrán considerar en conjunto.

Sección 6.7 - Ponencia Escrita

Cuando la agencia investigada sea citada a Vista Ejecutiva por la Oficina deberá someter una ponencia escrita en original sobre el asunto que será discutido en dicha reunión.

ARTÍCULO VII

Recursos Adicionales

Sección 7.1 – Procuradores(as) Especializados(as)

Los Procuradores Especializados, incluyendo aquellos adscritos a la Oficina del Procurador del Ciudadano mediante legislación especial, en el descargue de sus obligaciones y responsabilidades de investigar los casos traídos a su atención se registrarán por este Reglamento,

Somos Tu Voz.

provisto que sean casos individuales y no caigan en otras categorías como casos de proyectos, casos o investigaciones especiales. También, podrán servir, mediante solicitud, como apoyo en cualquier etapa del procedimiento de la investigación de las Oficinas Regionales.

Sección 7.2 - Inspecciones Oculares

Además de los recursos investigativos, la Oficina podrá realizar inspecciones oculares. Cuando el (la) Procurador(a) o el (la) funcionario(a) autorizado(a), decida efectuar una inspección ocular, podrá citar o notificar a las partes interesadas concernientes para que acudan a la misma. Además, deberá presentar un informe o acta de hallazgos y conclusiones sobre lo inspeccionado o investigado.

Sección 7.3 - Solicitud de Prórroga

 Cuando la agencia le justifique al (la) Procurador(a) que el acto administrativo no puede ser corregido en el término señalado, deberá solicitar una prórroga razonable para poder cumplir. Toda solicitud de prórroga tendrá que ser por escrito donde por justa causa, según definida en este reglamento se esboce la razón o razones para solicitar la misma.

No se concederá prórroga alguna en aquellos casos en que el (la) solicitante no acompañe evidencia de haber iniciado ya el procedimiento de corrección de los actos administrativos señalados. No se concederán más de tres (3) prórrogas.

Sección 7.4 - Comunicación de Confinados

Toda comunicación dirigida a la Oficina por una persona que esté bajo custodia en alguna institución gubernamental será atendida según se dispone en el Artículo 22 de la Ley. El (La) Procurador(a), o quien este(a) designe, recibirá dichas comunicaciones, las abrirá y determinará el curso a seguir con la misma.

Sección 7.5 - Casos Especiales

El Área de Servicios Institucionales referirá a la Oficina del (de la) Procurador(a) aquellas situaciones que estime pertinente para ser designadas como Caso Especial. En ese proceso administrativo, las agencias estarán sujetas a los métodos de investigación ordinaria o extraordinaria que la Oficina entienda correspondiente.

Somos Tu Voz.

Sección 7.6 - Investigaciones Especiales

Algunas reclamaciones tramitadas bajo este Reglamento podrán convertirse, mediante instrucciones del (de la) Procurador(a), en una Investigación Especial regida por las disposiciones del Reglamento Núm. 2.

ARTÍCULO VIII

Incumplimiento de Deberes o Negligencia por Funcionarios(as) Públicos

Sección 8.1 - Procedimientos Aplicables

En los casos en que la Oficina determine que cualquier funcionario(a) o empleado(a) de una agencia viola una ley o reglamento, cometa falta, sin justificación razonable, al cumplimiento de los deberes propios de su cargo o empleo o que ha sido negligente en el desempeño de los mismos, se notificará dicha determinación a la autoridad competente para que proceda conforme a derecho. Lo mismo aplicará cuando no se cumpla con los requerimientos de la Oficina o se obstaculice su investigación.

ARTÍCULO IX

Publicidad de las Opiniones y Recomendaciones

Sección 9.1 - Facultad para la Publicación

La Oficina podrá dar a la publicidad, conforme a lo establecido en la Ley, todas las opiniones, recomendaciones y acciones tomadas.

Sección 9.2 - Medios Informativos

Para dar a la publicidad tales opiniones, recomendaciones y acciones tomadas, la Oficina podrá utilizar cualquier medio informativo.

Sección 9.3 - Disponibilidad de las Opiniones y Recomendaciones al Público en General

Una vez se haya cumplido con lo dispuesto en la Sección 9.1, las decisiones y recomendaciones estarán disponibles al público en general, para ser examinadas durante horas laborables en la Oficina mediante solicitud por escrito al (a la) Procurador(a) o su representante autorizado.

Somos Tu Voz.

ARTÍCULO X

Accesibilidad a los Expedientes

Sección 10.1 - Revisión de los Expedientes por las Partes Interesadas

Todo(a) reclamante, así como toda agencia reclamada, podrá por sí o a través de su representante examinar el expediente o expedientes que se mantengan en la Oficina sobre su reclamación, previa autorización del (de la) Procurador(a) o su funcionario(a) autorizado(a), salvo las disposiciones establecidas en el Reglamento Núm. 14.

ARTÍCULO XI

Disposiciones Finales

Sección 11.1 - Derogación

Se deroga el Reglamento Núm. 1, aprobado el 27 de junio de 2019 y cualquier disposición incluida en Carta Circular, Orden Administrativa o escrito contrario a lo dispuesto en este Reglamento.

Sección 11.2 - Salvedad

Si cualquier parte, párrafo o cláusula de este Reglamento fuese declarada nula por un Tribunal con jurisdicción competente, la sentencia dictada a tal efecto solo afectará aquella parte, párrafo o cláusula cuya nulidad haya sido decretada.

Sección 11.3 - Vigencia

Este Reglamento comenzará a regir el 10 de febrero de 2026.

Aprobado en Bayamón, Puerto Rico, el 27 de enero de 2026.



EDWIN GARCÍA FELICIANO
Procurador del Ciudadano

Somos Tu Voz.