



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Negociado de la Policía de Puerto Rico



ORDEN GENERAL

Capítulo 300	Sección 306	Fecha de Efectividad 5 de Sept de 2019	Núm. de págs.: 9
Título: Manejo de Casos Referidos por el Procurador del Ciudadano			
Reglamentación Derogada: Orden General 97-12 titulada: "Normas y Procedimientos a Seguir por la Policía de Puerto Rico en Casos Reportados por la Oficina del Procurador del Ciudadano (OMBUDSMAN)"			

I. Propósito

Esta Orden General tiene el propósito de establecer en el Negociado de la Policía de Puerto Rico, en adelante NPPR, los procedimientos para atender los casos referidos por la Oficina del Procurador del Ciudadano (OMBUDSMAN).

II. Definiciones

- Acto Administrativo:** Cualquier acción, omisión decisión, recomendación práctica, procedimiento de una agencia. Están excluidas las funciones inherentes al estudio, redacción y aprobación de reglas y reglamentos.
- Facilitador:** Empleado del NPPR u Ayudante Especial del Comisionado, responsable de atender los referidos de la Oficina de Procurador del Ciudadano. Este nombramiento será aprobado por la Oficina del Procurador del Ciudadano.
- Notificación de Intervención Inicial del Caso (en adelante NIIC):** Comunicación enviada al NPPR 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 del NPPR.
- Procurador del Ciudadano (OMBUDSMAN):** Es un funcionario gubernamental independiente que atiende las reclamaciones presentadas por personas que alegan haber sufrido agravio por parte de una agencia gubernamental, recomendando las medidas que a su juicio son necesarias para corregir la situación.
- Reclamación:** Reclamo formalizado contra el NPPR por un acto administrativo u omisión que aparente ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio, o contrario a la ley o reglamento, política pública o procedimiento establecido. Las reclamaciones deberán estar acompañadas de evidencia que las sustente, de estar disponible.

6. **Reclamante:** Persona que radica una reclamación en la Oficina del Procurador del Ciudadano contra el NPPR.
7. **Reclamada:** Parte contra la cual se radica un caso.
8. **Reunión Informativa:** Sesión o reunión entre el (la) Investigador(a) y el (la) funcionario(a) o los(as) funcionarios(as) de la agencia reclamada, donde se formalizarán acuerdos sobre asuntos concernientes a las investigaciones realizadas o sobre otros asuntos afines.
9. **Vista Administrativa:** Significa la sesión o reunión entre el Investigador(a), Gerente Regional o cualquier funcionario(a) que el (la) Procurador(a) autorice o designe y el funcionario(a) de la agenda reclamada, con el propósito de llegar a una determinación final concerniente a las investigaciones realizadas o sobre otros asuntos afines.

III. Deberes y Responsabilidades

A. Comisionado Asociado

1. Notificar mediante comunicación escrita la designación del oficial del facilitador a la Oficina del Procurador del Ciudadano, dicha notificación incluirá:
 - a. Nombre del Facilitador
 - b. Correo electrónico oficial
 - c. Número de teléfono y extensión
2. Notificar inmediatamente a la Oficina del Procurador del Ciudadano, cuando el Facilitador sea sustituido por cualquier razón.

B. Facilitador

El Facilitador será designado por el Comisionado del NPPR y tendrá los siguientes deberes y responsabilidades:

1. Recibir mediante correo electrónico oficial, las reclamaciones sometidas en la Oficina del Procurador del Ciudadano.
2. Registrar la reclamación en el Registro de Reclamaciones del Procurador del Ciudadano.
3. Investigar las reclamaciones presentadas por la Oficina del Procurador del Ciudadano. Utilizará el formulario PPR-306.1 titulado: "Hoja de Seguimiento Reclamaciones del Ombudsman".

4. Determinar si la reclamación se considera urgente o de emergencia, en estos casos notificará por escrito al Comisionado.
5. Mantener informado al Procurador del Ciudadano.
6. Recomendar cambios en los actos administrativos del NPPR.
7. Citar al reclamante para que suministre información, documentos pertinentes a la resolución de la reclamación. Además, podrá escuchar de manera informal los reclamos.
8. Mantener un expediente confidencial de los casos reportados por la Oficina del Procurador del Ciudadano. Dicho expediente será archivado por año y por región según sean determinadas por el Procurador del Ciudadano, actualmente las regiones son:
 - a. Arecibo
 - b. Bayamón
 - c. Caguas
 - d. Humacao
 - e. Mayagüez
 - f. Ponce
 - g. San Juan
9. Llevar estadísticas de las reclamaciones recibidas con la siguiente información:
 - a. Cantidad de reclamaciones por tipo de empleado
 - b. Cantidad de reclamaciones por tipo de caso
 - c. Cantidad de reclamaciones por región
 - d. Cantidad de reclamaciones mensuales y anuales global
10. Dar seguimiento a la **Notificación de Intervención Inicial del Caso** (OPC-116. 2018). Estas notificaciones deberán ser contestadas en un término no mayor de cinco (5) días de recibida dicha notificación.
11. Notificar a la Oficina del Procurador del Ciudadano cualquier acción tomada por el NPPR.
12. Comparecer a reuniones informativas, vistas administrativas y ejecutivas, vistas oculares y/o citaciones que convoque la Oficina del Procurador del Ciudadano según establecido en el Reglamento 1 del 11 octubre de 2010 sobre intervenciones del Ombudsman.
13. Realizar cualquier otra función que le asigne el Comisionado.

C. Reclamante

1. Comparecer en la fecha, hora y lugar de la citación oficial entre el NPPR y la Oficina del Procurador del Ciudadano.
2. Suministrar información o cualquier documento relacionado a su reclamación a la brevedad posible.

D. Parte Reclamada

1. Responder a la solicitud de orden de suministrar información
2. Dar acceso a los archivos y documentos e inspecciones oculares que solicite el Facilitador, la Oficina de Ombudsman o su representante autorizado.
3. Cumplir con las citaciones y requerimiento de documentos.
4. Proteger y no divulgar información confidencial, se podrá reclamar la confidencialidad en los siguientes casos:
 1. Una ley así lo declara
 2. Comunicación protegida por alguno de los privilegios reconocidos en las Reglas de Evidencia.
 3. Información que pueda lesionar derechos fundamentales de terceros.
 4. Identidad de un confidente
 5. Información oficial según este definido en las Reglas de Evidencia de Puerto Rico.

IV. Materia objeto de Investigación

1. Será objeto de investigación cualquier acto administrativo que aparente ser:
 - a. Contrario a la ley o reglamento;
 - b. Irrazonable injusto arbitrario ofensivo o discriminatorio;
 - c. Basado en error de hecho o en motivos improcedentes e irrelevantes;
 - d. Ejecutado en forma errónea o ineficiente;
 - e. No estar acompañado de una adecuada exposición de razones cuando esto es requerido por ley y/o reglamento.
2. El NPPR dará acceso al funcionario autorizado por la Oficina del Procurador del Ciudadano a todos sus archivos y documentos pertinentes al reclamo excepto información confidencial.

3. Inspecciones Oculares:

- a. Cuando la Oficina del Procurador del Ciudadano notifique sobre la celebración de una inspección ocular el oficial de enlace coordinará con el Comisionado Auxiliar en Operaciones de Campo la citación de los empleados del NPPR que sea necesario para participar de la inspección ocular.
- b. Preparar una comunicación sobre los resultados de la inspección ocular.

V. Poderes del Ombudsman

1. La ley del Procurador del Ciudadano tiene la facultad para:
 - a. Tomar juramentos y declaración a cualquier empleado del NPPR.
 - b. Requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia pertinente a la investigación.
 - c. Solicitar a través del Tribunal de Primera Instancia o solicitar a dicho Tribunal a través del Secretario de Justicia la asistencia y declaración de cualquier empleado del NPPR, así como la producción de evidencia requerida según sea el caso.
 - d. Notificar a la Autoridad Nominadora cuando un empleado del NPPR no ha comparecido a la citación sin que demuestre justa causa. En estos casos se tomarán las acciones disciplinarias correspondiente según la reglamentación del NPPR.
2. La Oficina del Procurador del Ciudadano no investigará las reclamaciones que a su juicio:
 - a. No haya un remedio adecuado en ley para reparar el agravio, ofensa o injusticia objeto de la reclamación.
 - b. El Asunto está fuera de la jurisdicción de la Oficina del Ombudsman.
 - c. Han transcurrido más de seis (6) meses desde que el reclamante advino conocimiento del acto administrativo en cuestión, salvo que el acto y perjuicio causado amerite su investigación.
 - d. Reclamante no tiene interés personal.
 - e. La reclamación radicada es frívola o fue radicada de mala fe.

- f. La reclamación está siendo investigada por otra agencia y actuar sobre la misma representaría duplicidad de esfuerzos.
3. Las reclamaciones no investigadas por la causa dispuesta en el inciso (f) precedente podrán ser consideradas por el Ombudsman cuando dicha causa ya no esté presente. Igualmente, podrá realizar por su propia iniciativa las investigaciones que estime pertinentes, siempre que a su juicio existan razones suficientes que den lugar a una investigación de acuerdo con el artículo 13 de La Ley 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada, conocida como "Ley del Procurador del Ciudadano (ombudsman)".
4. Finalizada la investigación el Procurador del Ciudadano informará su opinión o recomendación al NPPR si determina que:
- El NPPR debe dar mayor atención al asunto objeto de la investigación
 - El acto administrativo debe ser alterado o dejado sin efecto.
 - La ley o reglamento en que se basa el acto administrativo debe ser modificado.
 - Si deben darse las razones en que se basa el acto administrativo.
 - Si el NPPR debe realizar cualquier otra actuación.
 - Notificar cierre y archivo del caso.
5. Finalizada su investigación, el Procurador del Ciudadano notificará al Negociado de la Policía de Puerto Rico su opinión y recomendación. El facilitador dentro de un término no mayor de treinta (30) días laborables notificará al Procurador del Ciudadano cualquier acción realizada por el NPPR a tenor con las recomendaciones y opiniones recibidas.

VI. Expediente Reclamaciones del Ombudsman

A. Expediente

El expediente de reclamaciones referidas por la Oficina del Ombudsman contendrá la siguiente información:

- Notificación de Intervención Inicial del Caso
- Citaciones
- Contestación de los resultados de las investigaciones
- Cualquier otra evidencia pertinente a la reclamación.

B. Aplicación Registro de Reclamaciones del Procurador del Ciudadano

1. El Facilitador se asegurará que la reclamación y los resultados sean ingresados en la aplicación del Registro de Reclamaciones del Procurador del Ciudadano.
2. Cumplirá con las normas de seguridad establecida en la Orden General 400-403 titulada: "Normas para el Uso de los Sistemas Computarizados"
3. Velar que la base de datos se mantenga actualizada.
4. Cuando sea necesario, solicitar los cambios en la aplicación de Registros de Reclamaciones del Ombudsman al Negociado de Tecnología y Comunicaciones.

VII. Responsabilidad de las Superintendencias Auxiliares y Comandancias de Áreas

Cada Director de unidad de trabajo de cualquier dependencia del NPPR tendrá los siguientes deberes y responsabilidades con el Facilitador del NPPR:

- 
1. Designar una persona de enlace para trabajar los requerimientos del facilitador.
 2. Velar que los requerimientos del facilitador se contesten en un término no mayor de tres (3) días laborables.
 3. Asegurarse que la información requerida por el facilitador sea entregada con diligencia.
 4. Procurar que el enlace se reúna semanalmente con el facilitador para dar seguimiento a los casos.

VIII. Disposiciones Generales

A. Interpretación

1. Las palabras y frases utilizadas en esta Orden se interpretarán según el contexto y el significado sancionado por el uso común y corriente.
2. Los términos usados en esta Orden en el tiempo futuro incluyen también el presente; los usados en el género masculino incluyen el femenino y el neutro, salvo los casos en que tal interpretación resulte absurda; el número singular incluye el plural y el plural incluye el singular.
3. Si el Lenguaje empleado es susceptible de dos o más interpretaciones, se interpretará para adelantar los propósitos de esta Orden y de la parte, sección o inciso particular, objeto de interpretación.

B. Cumplimiento

1. Toda comunicación dirigida al Procurador del Ciudadano recibida en cualquier dependencia del NPPR será remitida sin dilación y sin abrir al Oficial de Enlace para su trámite a la Oficina del Procurador del Ciudadano. La violación a esta disposición constituye delito menos grave (artículo 22 ley 134 supra.)
2. Todo empleado que voluntaria y maliciosamente impidiere u obstruyere el ejercicio de las funciones del Ombudsman o personal de su Oficina podrá incurrir en delito menos grave. Si el acto es cometido mediante la utilización de intimidación, fuerza o violencia incurrirá en delito grave. (véase artículo 26 ley 134 supra.)
3. Ningún empleado del NPPR se podrá negar a cumplir con una citación expedida por el ombudsman o su representante autorizado, o producir la evidencia requerida o rehusar contestar pregunta en relación con cualquier asunto objeto de la reclamación, o negarse a cumplir con una orden del Tribunal. Cuando el empleado entienda que la información que se le requiere podría incriminarlo deberá consultar con su representante legal, antes de acudir a la citación del Ombudsman.
4. Cuando surjan dudas sobre el requerimiento de documentos y/o evidencia, por ser considerada información confidencial, el Facilitador consultará con la Oficina de Asuntos Legales.
5. La Oficina del Procurador del Ciudadano podrá utilizar los recursos del NPPR, tales como información, oficina, personal, técnicos, equipo, material y otras facilidades según dispone el artículo 14 de la ley 134 supra.
6. Aquel MNPPR que incumpla con cualquier disposición de esta Orden General estará sujeto a sanciones disciplinarias posibles cargos criminales y/o acciones civiles, según corresponda.
7. Los Comisionados Auxiliares, Comandantes de Área y cualesquiera otros supervisores, se asegurarán del cumplimiento de esta Orden General, así como de que el personal a su cargo sea debidamente adiestrado en la misma.

C. Derogación

Esta Orden General deroga cualquier otra Orden General, Reglamento, Normas, comunicación verbal o escrita, o partes de las mismas que entren en conflicto con esta.

D. Cláusula de Separabilidad

Si cualquier disposición de esta Orden General fuese declarada nula o inconstitucional por un Tribunal Competente, tal declaración no afectará o invalidará las restantes disposiciones o partes de esta, las cuales continuarán vigentes.

E. Vigencia

Esta Orden General entrará en vigor el 5 de Septiembre de 2019.



Henry Escalera Rivera
Comisionado