



**ORDEN GENERAL**

<b>Capítulo:</b> 300	<b>Sección:</b> 311	<b>Fecha Efectividad:</b> 30 de julio de 2018
<b>Título:</b> Programa de Información Pública Sobre Querellas y Reconocimientos		
<b>Fecha de Revisión:</b> Septiembre/2021	<b>Revisión:</b> Bienal	<b>Número de Páginas:</b> 13

**I. Propósito**

Esta Orden General tiene el propósito de reestablecer la confianza de las comunidades en la gestión policiaca del Negociado de la Policía de Puerto Rico (en adelante, NPPR), promover la colaboración y la inclusión de éstas en la solución de problemas y cumplir con la responsabilidad de difundir información pública a todas las comunidades sobre los esfuerzos de la Reforma de la Policía de Puerto Rico. Este Programa informará a través de diversos medios de comunicación disponibles, el derecho que tienen las personas a presentar una querrela relacionada al desempeño de cualquier policía, los mecanismos disponibles y procesos a seguir para presentar querellas contra aquellos empleados del NPPR que manifiesten una conducta impropia. De igual modo, se informará a las comunidades, las alternativas disponibles para reconocer el buen servicio y desempeño de los MNPPR.

**II. Definiciones**

Para la consulta de las definiciones de los conceptos o términos utilizados o relacionados en esta Orden General, refiérase al Glosario de Definiciones, titulado: "Glosario de Conceptos Policiacos".

**III. Creación del Programa de Información Pública sobre Querellas y Reconocimientos a los Empleados del NPPR**

La Oficina de Prensa del NPPR, en coordinación con la Superintendencia Auxiliar en Responsabilidad Profesional (en adelante, SARP), serán responsables de desarrollar y mantener estrategias para divulgar y difundir de manera efectiva, a través de los diversos medios de comunicación, información sobre cuáles son los derechos que le asisten a las personas que han recibido un trato irrazonable, arbitrario, ofensivo y/o discriminatorio; que se han visto afectadas por las actuaciones ilegales, impropias, negligentes o deficientes de un empleado del NPPR o que de alguna forma u otra éste ha incumplido con su deber ministerial de cumplir con lo establecido en la Constitución estatal y federal, leyes y reglamentos, así como las políticas del NPPR.

Mediante este Programa, la Oficina de Prensa informará, además, sobre los mecanismos provistos por el NPPR para que las personas que se han visto afectadas



puedan presentar una querrela administrativa sobre la alegada conducta impropia del empleado y el incidente correspondiente, para que sea investigado de forma apropiada por la Agencia. Asimismo, informará los procesos a seguir, los términos aplicables y las medidas disciplinarias o correctivas a las que pueden estar expuestos los empleados cuyas alegaciones sean probadas.

De otra parte, la Oficina de Prensa del NPPR, en coordinación con la Superintendencia Auxiliar de Servicios Gerenciales (en adelante, SASG), será responsable de desarrollar estrategias para divulgar y difundir de manera efectiva, a través de los diversos medios de comunicación, las formas en que los miembros de las comunidades podrán realizar reconocimientos a aquellos empleados del NPPR que se han desempeñado o brindado un servicio de excelencia o que han realizado un acto heroico.

La SASG se asegurará que los reconocimientos sean incluidos en el expediente de personal del empleado y que éstos sean almacenados de forma digital o electrónica, por un periodo no menor de cinco (5) años, después que el empleado se haya separado del NPPR, conforme a las políticas y procedimientos adoptados.

La SARP se asegurará de archivar las querellas según la política pública relacionada con la clasificación, archivo, mantenimiento, custodia, uso y controles de los expedientes de los empleados del NPPR.

#### IV. Requisitos del Programa

A. El Programa de Información Pública, en lo que respecta a las querellas administrativas, contará como mínimo con los siguientes aspectos:

1. El lenguaje para utilizarse en toda comunicación, tanto escrita como oral, deberá ser claro y sencillo. No se utilizará lenguaje disuasivo y/o discriminatorio, o aquél que cualquier persona prudente y razonable pueda entender que se le está disuadiendo para que no presente una queja en contra de un empleado. Debido a ello, los empleados del NPPR serán adiestrados sobre la forma y manera para dirigirse al querellante de forma adecuada, para que este no se sienta disuadido, discriminado o intimidado para no presentar la querrela administrativa.
2. Toda información que se comunique y/o publique estará tanto en el idioma español como en el idioma inglés.
3. El NPPR aceptará todas las querellas administrativas por alegada conducta impropia, incluyendo las anónimas y de terceras personas, para su revisión e investigación. En lo concerniente a las querellas administrativas anónimas, el NPPR proveerá varias alternativas que salvaguarden el anonimato de la persona tales como:
  - i. Radicación electrónica a través de la página *web* del NPPR;



- ii. Llamada telefónica a través de la línea exclusiva (*hotline*) de la SARP; oTDD (*Telephone Device for the Deaf*); y
  - iii. Envío por correo postal;
  - iv. Envío por correo electrónico, entre otros mecanismos.
4. En el caso de las querellas administrativas anónimas, se le explicará al querellante que al no brindar su nombre e información de contacto no recibirá notificaciones e información sobre el estatus y/o desenlace de su querella administrativa. Se le informará además que, no brindar información de contacto pudiera dificultar la investigación, aunque la misma no será cerrada ni descartada por ello.
  5. La SASG, a través de la División de Artes Gráficas, proveerá a todas las unidades de trabajo del NPPR, copias de los PPR-311.1, titulado: "Formulario de Querella Administrativa (*Complaints Form*)", que se utilizan para presentar querellas administrativas. Asimismo, deberá proveerá copia de los formularios PPR-311.2, titulado: "Formulario de Reconocimiento (*Regonition Form*)", que se utilizan para presentar reconocimientos a empleados del NPPR.
  6. Los miembros del Negociado de Policía Puerto Rico (en adelante, MNPPR) serán responsables de llevar en todo momento, consigo o en los vehículos oficiales, los formularios PPR-311.1 y PPR-311.2. Los supervisores serán responsables de asegurar que los MNPPR cuenten con copias y que las lleven consigo o en los vehículos oficiales, en todo momento.
  7. La SASG, a través del Negociado de Tecnología, proveerá una versión electrónica del formulario PPR-311.1 y una versión electrónica del Formulario de Reconocimiento PPR-311.2 en la página *web* del NPPR. Así también, asegurará que las versiones electrónicas de los formularios cumplan con la Ley Núm. 229-2003, según enmendada, conocida como *Ley para Garantizar el Acceso de Información a las Personas con Impedimentos* y procurará que sean incluidas en la página oficial del Gobierno de Puerto Rico ([www.pr.gov](http://www.pr.gov)).
  8. El NPPR proveerá, además, una línea telefónica exclusiva **1-877-996-6627** (*hotline*) y *Telephone Device for the Deaf* (línea telefónica para personas con impedimentos auditivos) para aquellas personas que deseen o necesiten presentar la querella administrativa a través de éste medio.
  9. La SASG, a través de la División de Artes Gráficas, proveerá copias a todas las unidades de trabajo de material informativo tales como: afiches, opúsculos y hojas sueltas (*flyers*), mediante los cuales se informe las facultades que tiene la SARP para investigar las querellas administrativas presentadas, los mecanismos disponibles para presentar querellas administrativas, la información que deberá ser provista, el proceso de las investigaciones administrativas luego de presentadas, los posibles resultados y el proceso de apelación en caso de insatisfacción con los resultados de su querella



administrativa, entre otros aspectos. La información antes mencionada estará disponible en la página *web* del NPPR.

10. La Oficina de Prensa solicitará la colaboración de los Comité de Interacción Ciudadanas (en adelante, CIC's) y de los Consejos Comunitarios de Seguridad, entre otros organismos de representación comunitaria. Ello, con la finalidad de establecer las estrategias de transmisión de información y educación a las comunidades, así como para recibir retroalimentación sobre la efectividad de los mecanismos y procesos establecidos por el NPPR para presentar querellas administrativas y reconocimientos.
11. La Oficina de Prensa, previa consulta con el Comisionado, establecerá las estrategias y mecanismos de divulgación para presentar querellas administrativas o reconocimientos mediante conferencias de prensa, "media tour", anuncios en periódico de circulación general, periódicos regionales o en formato electrónico, anuncios radiales, anuncios televisivos, redes sociales, puestos de promoción (*booth*) y actividades promocionales en centros comerciales, entre otros.
12. Los Encuentros Comunitarios se celebrarán una vez al año en cada Área Policiaca. Dicho mecanismo de acercamiento y comunicación será parte integral del Programa "Policía Te Informa". Los Encuentros Comunitarios incluirán, entre los temas a discutir, los asuntos contenidos en esta Orden General. En los encuentros comunitarios se tendrán disponibles los formularios PPR-311.1 y PPR-311.2.
13. Anualmente, la Superintendencia Auxiliar de Operaciones de Campo (en adelante, SAOC), a través del Negociado de Relaciones con la Comunidad y en coordinación con la Oficina de Prensa comunicarán el Calendario de los Encuentros Comunitarios que habrán de celebrarse en cada una de las áreas policiacas. Dicho calendario se publicará en la página *web* del NPPR.
14. Los formularios impresos o electrónicos para Reconocimientos no podrán ser utilizados por los supervisores para reconocer la labor de sus supervisados, ni como mecanismo para evaluar el desempeño de éstos. Para ello, la agencia ha provisto mecanismos tales como la evaluación de desempeño y el *Programa de Premiación Anual de Empleados Sobresalientes de la Policía*. No obstante, el NPPR podrá crear cualquier otro mecanismo para que los supervisores puedan reconocer la labor de excelencia de los empleados bajo su supervisión.

## V. Derechos del Querellante

Toda persona que considere que un empleado del NPPR haya actuado en contra de la Constitución y las leyes estatales y federales, reglamentos, política pública o procedimiento establecido por el Departamento de Seguridad Publica (DSP) y el

NPPR, y desee presentar una querrela administrativa en contra de éste, tendrá los siguientes derechos:

- ALF
- A. Recibir trato digno, igualitario y de respeto por parte de los empleados del NPPR.
  - B. Recibir orientación sobre cómo presentar una querrela administrativa a través de los diversos medios disponibles.
  - C. Presentar una querrela administrativa de forma personal o a través de cualquiera de los medios disponibles.
  - D. Presentar una querrela administrativa de forma anónima a través de la página *web* del NPPR, vía correo postal y a través de la línea telefónica exclusiva (*hotline*) de la SARP o TDD (*Telephone Device for the Deaf*).
  - E. Conocer en o antes de cinco (5) días laborables desde la fecha en que fue presentada la querrela administrativa, el número que le ha sido asignado.
  - F. Conocer a qué investigador le fue asignada la querrela administrativa en o antes de cinco (5) días laborables de presentada la misma.
  - G. Que su querrela administrativa sea investigada dentro de los noventa (90) días desde su radicación.
  - H. Recibir una notificación sobre el inicio de la investigación, las prórrogas solicitadas, procesos a seguir y términos establecidos mediante reglamentación a tales fines.
  - I. Solicitar revisión de la disposición final de la querrela administrativa, conforme a las leyes aplicables.
  - J. Obtener respuesta oportuna y eficaz a su querrela administrativa y/o peticiones en los plazos establecidos a tales efectos.
  - K. No ser discriminado por ninguna razón.

## VI. Divulgación Sobre Uso de los Formularios y Proceso Para Presentar Querrela Administrativa (PPR-311.1)

Procesos y Medios Para Radicar Querrela Administrativa

- A. Los medios disponibles para presentar querrela son:
  - 1. Llamando a la SARP al **1-877-996-6627** (línea libre de costo)
  - 2. Vía correo electrónico a la siguiente dirección:



3. Correo electrónico **[responsabilidadprofesional@policia.pr.gov](mailto:responsabilidadprofesional@policia.pr.gov)**
4. Enviando un Fax al **(787) 781-7685**
5. Por correo regular a la siguiente dirección:

**Policía de Puerto Rico**  
**Superintendencia Auxiliar en Responsabilidad Profesional**  
**P.O. Box 70166**  
**San Juan, P.R. 00936-8166**

- B. El formulario PPR-311.1, estará disponible en todas las dependencias del NPPR.
- C. Completando el formulario electrónico (vía WEB) en el siguiente enlace:

**<https://serviciosppr.policia.pr.gov/querellaadministrativa/>**

- D. Toda persona que interese presentar una querella administrativa por conducta impropia contra un empleado del NPPR, podrá hacerlo mediante el uso del PPR-311.1. Dichos formularios podrán llevarse a cualquier dependencia del NPPR y entregarse al retén de turno o llevarse directamente al personal de la SARP, de estar disponible en el lugar y momento. También, podrán ser enviados vía fax o vía correo postal al número o dirección antes mencionado.
- E. Al completar el PPR-311.1, el querellante identificará en el espacio provisto el nombre de el/los querellados/s, involucrado/s y/o testigo/s. De no conocer el nombre, puesto o número de placa del empleado, deberá proveer una descripción sobre el empleado, en el encasillado de la descripción del Incidente. El querellante, además, explicará o narrará brevemente el incidente suscitado por el cual ha entendido que la conducta del empleado fue una impropia, incluyendo de ser posible el día, hora y lugar del incidente.
- F. El querellante se asegurará de brindar su nombre completo, información de contacto y firmar el formulario, excepto en caso que esté presentando la querella administrativa de forma anónima.
- G. En caso que la querella administrativa sea entregada personalmente al MNPPR que esté fungiendo como retén, el formulario será firmado por éste y por el supervisor de turno, incluyendo además su número de placa, día y hora en que fue recibido de manos del querellante. Ambos suministrarán sus nombres y número de placa al querellante. Luego completará el PPR-311.3, titulado: "Registro de Querellas y Reconocimientos" y colocará el formulario en los sobres disponibles para dichos propósitos.
- H. Una vez presentada la querella administrativa, la SARP la registrará y asignará la misma para investigación dentro del término de cinco (5) días laborables. Durante dichos días, el querellante habrá de recibir una llamada telefónica y/o correo

ARF

electrónico de la SARP, mediante la cual se le informará el número de querella administrativa asignado, así como el nombre y los datos del investigador al cual le fue asignada la querella.

- AVF
- I. En caso de que el querellante no reciba una llamada de la SARP dentro de los cinco (5) días laborables luego de presentada la querella administrativa, éste podrá comunicarse a la línea telefónica exclusiva de la SARP ("hotline") para asegurarse de que el investigador tiene su información de contacto correcta y de esta forma poder recibir la información correspondiente.
  - J. Las personas siempre tendrán como alternativa presentar sus querellas de manera personal ante la SARP, durante días y horarios laborables, así como las veinticuatro (24) horas del día, los siete (7) días de la semana a través de la página *web* o de la línea exclusiva telefónica de la SARP ("hotline") disponible para tales fines.
  - K. Al completar el formulario electrónico a través de la página *web*, el querellante podrá indicar si desea presentar la querella de forma anónima u ofrecer su información para ser posteriormente contactado por personal de la SARP. Deberá proveer la mayor información posible sobre el querellado, testigos, involucrados, y narrar el incidente, entre otra información pertinente.
  - L. El querellante que complete el formulario electrónico a través de la página *web* del NPPR, podrá elegir recibir una confirmación de la presentación de su querella administrativa, a su correo electrónico. Dicha opción no estará disponible para los querellantes que presenten la querella de forma anónima.
  - M. En el caso de que el querellante complete el formulario electrónico a través de la página *web*, la sección destinada para incluir los hechos que motivaron la querella no tendrá límite de caracteres, por lo que la persona podrá describir el mismo de forma detallada, según su conocimiento.
  - N. La Oficina de Prensa, en coordinación con la SARP y la SASG, serán responsables de divulgar a través de la página *web* y de los diversos medios de comunicación, las alternativas y procesos a seguir para presentar una querella administrativa, según lo dispuesto en esta Sección.

## VII. Divulgación Sobre el Uso de los Formularios y Proceso Para Realizar un Reconocimiento (PPR-311.2)

Proceso que deberá seguir toda persona que desee realizar un reconocimiento a un empleado del NPPR:

- A. Toda persona que interese reconocer el buen servicio y desempeño de un empleado del NPPR podrá hacerlo mediante el uso del formulario PPR-311.2 titulado "Formulario de Reconocimiento". Dicho formulario podrá llevarse a



cualquier dependencias del NPPR y entregarse al retén de turno o enviarlo por correo electrónico a la siguiente dirección: [reconocimientoempleados@policia.pr.gov](mailto:reconocimientoempleados@policia.pr.gov).

- ALF
- B. Todo PPR-311.2 que sea entregado en cualquier dependencia del NPPR será remitido a la Oficina de Recursos Humanos mediante correo interno o mediante el correo electrónico al que se hace referencia al inciso anterior.
  - C. Al completar el Formulario PPR-311.2, el declarante identificará en el espacio provisto, el nombre de el/los empleados a los cuales desea reconocer. De no conocer el nombre, puesto o número de placa del empleado deberá proveer una descripción sobre el empleado, utilizando los encasillados disponibles para tales fines. El declarante, además, explicará o narrará brevemente la situación que ocurrió, por la cual éste entiende que la conducta del empleado debe ser reconocida, incluyendo de ser posible el día, hora y lugar de la situación.
  - D. El declarante se asegurará de brindar su nombre completo, información de contacto y firmar en el formulario PPR-311.2.
  - E. En caso que el reconocimiento sea entregado personalmente al MNPPR que esté fungiendo como retén, el formulario será firmado por este y por el supervisor de turno, incluyendo, además, su número de placa, día y hora en que fue recibido de manos del querellante. Ambos suministrarán sus nombres y número de placa a la persona. Luego completarán el formulario PPR-311.3 y lo colocarán en los sobres disponibles para dichos propósitos.
  - F. Los formularios PPR-311.2, también podrán ser enviados vía fax o vía correo postal al número o direcciones indicado en estos.
  - G. El NPPR proveerá además, una versión electrónica del formulario en la página *web* del NPPR, para que aquel que desee realizar el reconocimiento, pueda hacerlo mediante dicho mecanismo. La persona podrá acceder al formulario electrónico (vía *web*) en el siguiente enlace:  
  

*<https://serviciosppr.policia.pr.gov/reconocimiento/>*
  - H. Al completar el formulario a través de la página *web*, el declarante podrá indicar si desea recibir una confirmación de la presentación del reconocimiento, a su correo electrónico.
  - I. La Oficina de Prensa, en coordinación con la SASG, serán responsables de divulgar las alternativas y procesos a seguir para realizar un reconocimiento, según lo dispuesto en esta Sección.



### VIII. Proceso Interno sobre Uso y Disposición de Formularios de Querellas Administrativas y de Reconocimientos

Proceso que seguirán los MNPPR respecto al uso y disposición de los formularios PPR-311.1 y PPR-311.2:

- A. Todo MNPPR que reciba una querella de forma verbal o mediante llamada telefónica deberá recopilar la información en el formulario PPR 311.1, en el cual la persona radique la querella de forma anónima y/o que la persona tenga dificultad para llenarlo. El MNPPR dejará en blanco los encasillados 1 al 8 y hará constar en el encasillado de la descripción del incidente que la querella es anónima.
- B. Cuando el MNPPR reciba una querella mediante cualquier documento que no sea el formulario PPR-311.1, tendrá que recibir el mismo y registrar la información en el formulario PPR-311.3, en estos casos el retén que recibió el documento proveerá sus iniciales en la columna titulada: "Iniciales Retén/MNPPR". Si el documento es recibido por un MNPPR que no funge como retén, proveerá el número de placa y el retén de turno que custodia los documentos, escribirá sus iniciales.
- C. Los MNPPR que realicen funciones de retén, tendrán entre sus responsabilidades diarias, completar el formulario PPR-311.3, en el cual habrá de indicar el día, la hora y el número de registro asignado a cada formulario que fue colocado en el sobre timbrado a tales fines, durante su turno. Al finalizar su turno, tanto el retén como el supervisor, completarán la siguiente información en el sobre donde se depositen los formularios: nombre, número de placa, firma, fecha y turno, y el supervisor sellará el mismo.
- D. En caso de que durante su turno no sean recibidos formularios PPR-311.1, PPR-311.2 o cualquier otro medio escrito, el retén de turno habrá de indicar en la columna titulada: "Tipo de Formulario" del PPR-311.3, "*no fue recibido ningún formulario*". El Director de Unidad de trabajo remitirá mensualmente copia del PPR-311.3 de manera electrónica al correo electrónico provisto por cada División de Investigaciones Administrativas de la SARP, ubicadas en las áreas policiacas.
- E. Los sobres que contengan formularios, serán llevados diariamente, sin dilación, por personal que realiza labores de mensajería en cada una de las unidades de trabajo, directamente a la SARP o a la División de Investigaciones Administrativas correspondiente al Área Policiaca. Será responsabilidad de los directores de las unidades de trabajo, velar por el estricto cumplimiento del envío.
- F. Asimismo, se enviará copia del informe del formulario PPR-311.2 a la SASG, a través del Negociado de Recursos Humanos (NRH), para que éstos sean archivados en el expediente del empleado del NPPR que ha sido reconocido.

ARF

G. Mensualmente, la SASG, a través del NRH, publicará un listado de los empleados que recibieron un reconocimiento durante el mes anterior, a través del formulario PPR-311.2, así como una breve reseña sobre las razones que tuvo el ciudadano para realizar el reconocimiento. El Negociado de Tecnología será responsable de publicar durante los primeros (5) días del mes, el listado de reconocimientos y sus respectivas reseñas en la página *web* del NPPR. Asimismo, esta publicación se deberá notificar mediante el correo electrónico interno por "Informa Policía". El término de la publicación a través de correo electrónico deberá ser dentro de los primeros cinco (5) días del mes siguiente.

## IX. Creación del Comité de Reconocimientos

Se crea mediante esta Orden General el Comité de Reconocimientos, el cual estará compuesto por tres (3) miembros representativos de las siguientes unidades de trabajo: un (1) representante del NRH, un (1) representante de la SAOC y un (1) representante de la Superintendencia Auxiliar en Investigaciones Criminales (SAIC). Los restantes dos (2) miembros representarán a las comunidades. Estos serán, el Presidente del CIC's a nivel Central y el Presidente del Consejo Comunitario de Seguridad. Este Comité tendrá los siguientes deberes y responsabilidades:

- ALF
- A. Será responsable de reunirse, al menos tres (3) veces al año para evaluar todos los reconocimientos recibidos hasta la fecha e identificar aquellas situaciones que mejor puedan representar la labor que realizan día a día los empleados del NPPR.
  - B. Recomendarán al Comisionado cuáles de las circunstancias que sirvieron de base para los reconocimientos ameritan ser divulgadas a través de los medios de comunicación a todas las comunidades de Puerto Rico. Al momento de realizar la selección del empleado o de los empleados del NPPR que fueron reconocidos, el Comité se asegurará que el empleado no tenga querellas administrativas pendientes de adjudicación, o que hayan sido adjudicadas en los últimos cinco (5) años por las siguientes causales:
    - 1. Violación de derechos civiles.
    - 2. Discrimen
    - 3. Hostigamiento
    - 4. Violencia doméstica
    - 5. Agresión sexual
    - 6. Conducta inmoral y/o
    - 7. Uso excesivo de fuerza
  - C. Se constituirá quórum con un mínimo de tres (3) Miembros del Consejo y sus decisiones se tomarán mediante votación, por mayoría simple. Ningún miembro del Comité podrá intervenir, directa o indirectamente, en cualquier decisión que resulte en la obtención de un beneficio para él, para un miembro de su unidad



familiar, su pariente o para beneficio de una persona con la cual comparta su residencia. En dicho caso el miembro del Comité deberá inhibirse de los procesos decisorios.

## X. Política Pública de Igual Protección y No Discrimen

- ALF
- A. En el desempeño de sus labores, los empleados del NPPR respetarán la dignidad humana, así como también mantendrán y defenderán los derechos humanos de todas las personas. El NPPR se reafirma en su política pública de no discrimen e igual protección. Por tanto, todo empleado del NPPR garantizará la protección de los derechos civiles y no discriminará contra persona alguna por razón de raza, color, sexo, nacimiento, origen o condición social, nacionalidad u origen étnico, creencia o afiliación religiosa, orientación sexual, identidad de género, expresión de género, estatus civil, edad, afiliación o creencias políticas, o impedimento físico o mental, estatus migratorio no definido y cualquier otro dispuesto por ley.
  - B. Todo empleado del NPPR observará un trato respetuoso en sus relaciones con las personas, absteniéndose de cualquier tipo de acción o manifestación que constituya o pueda dar la apariencia de prejuicio o violación de los derechos civiles a una persona o grupo en particular.
  - C. Se prohíbe a los empleados del NPPR a negarse a orientar a una persona sobre el proceso de presentar una querella administrativa, negarse a recibir una querella administrativa, no informar una conducta aparente o percibida como impropia, desalentar la presentación de una querella administrativa y/o proveer información falsa o engañosa sobre una querella administrativa.
  - D. Si al momento de presentar una querella, la persona querellante entiende que un empleado del NPPR ha violado la política pública sobre Igual Protección y No Discrimen, podrá presentar a su vez, una querella sobre este particular, de la forma que dispone esta Orden General o directamente en la SARP. Dicha dependencia ubica en el décimo (10mo) piso del Cuartel General del NPPR, ubicado en el 601 de la Avenida Franklin Delano Roosevelt, San Juan P.R. 00936.

## XI. Disposiciones Generales

### A. Interpretación

1. Las palabras y frases utilizadas en esta Orden General 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, debe ser interpretado para adelantar los propósitos de esta Orden General y de la parte sección o inciso particular objeto de interpretación.

## B. Cumplimiento

1. Las querellas administrativas recibidas a través de la línea telefónica 1-877-996-6627, se atenderán según el Anejo A de esta Orden General titulado: *Protocolo para atender Querellas Administrativas recibidas a través de la Línea Telefónica Libre de Costo*. Los directores de unidad de trabajo serán responsables de mantener disponible en todo momento formularios PPR-311.1 y PPR-311.2 tanto en la dependencia policiaca como en los vehículos oficiales, así también el formulario PPR-311.3 el cual estará en su dependencia.
2. El Negociado de Tecnología y Comunicaciones será responsable de mantener los formularios 311.1 y 311.2 disponibles en todo momento en la página *web* del NPPR.
3. Todo MNPPR tendrá la obligación de cumplir con las disposiciones de esta Orden General, sus anejos y formularios, y de informar a su supervisor inmediato o superior del sistema de rango, sobre cualquier violación a estas normas. Cualquier acto u omisión que viole las disposiciones de esta Orden General será referido e investigado por la SARP a tenor con las normas aplicables.
4. Los supervisores asegurarán el cumplimiento de esta Orden General, así como de que el personal a su cargo sea debidamente adiestrado en la misma. Aquel MNPPR que incumpla con cualquier disposición de esta Orden General estará sujeto a medidas disciplinarias, posibles cargos criminales y/o acciones civiles, según corresponda.

ANF

## C. Derogación

1. Esta Orden General deroga el *Protocolo para atender Querellas Administrativas recibidas a través de la Línea Telefónica Libre de Costo* del 16 de mayo de 2014.
2. Esta Orden General deroga cualquier otra Orden, normas, comunicación verbal o escrita o partes de las mismas que entren en conflictos 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 la misma, las cuales continuarán vigentes.



**E. Aprobación**

Aprobada hoy 21 de diciembre de 2021, en San Juan, Puerto Rico.

**F. Vigencia**

Esta Orden General entrará en vigor el 28 de diciembre de 2021.



---

**Cnel. Antonio López Figueroa**  
Comisionado