

“Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)”

Ley Núm. 134 de 30 de Junio de 1977, según enmendada

(Contiene enmiendas incorporadas por las siguientes leyes:

Ley Núm. 6 de 16 de Marzo de 1987

[Ley Núm. 10 de 1 de Mayo de 1997](#)

[Ley Núm. 48 de 25 de Julio de 1997](#)

[Ley Núm. 128 de 31 de Octubre de 1997](#)

[Ley Núm. 432 de 21 de Diciembre de 2000](#)

[Ley Núm. 454 de 28 de Diciembre de 2000](#)

[Ley Núm. 15 de 1 de Enero de 2003](#))

Para crear la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman); disponer su organización y funcionamiento; establecer sus deberes, facultades y los procedimientos para la implementación de esta ley; fijar penas y asignar fondos para llevar a cabo los propósitos de la misma.

EXPOSICION DE MOTIVOS

La sociedad moderna requiere de sus gobiernos la prestación de múltiples y variados servicios. El estado moderno se ha convertido en el orientador y regulador activo de los procesos económicos y sociales, creándose para ello grandes y complicados organismos administrativos.

Ante esa multiplicidad de funciones, el ciudadano se siente confundido. Cuando este ciudadano es afectado adversamente por decisiones administrativas, usualmente no sabe a quién acudir y en ocasiones ni siquiera se percata del perjuicio que se le ha inferido.

El "Ombudsman" ha sido la respuesta en varios países a los problemas que surgen en sociedades democráticas que se complican y burocratizan.

Además de Suecia, donde se originó, esta institución existe en Dinamarca, Finlandia, Noruega, Nueva Zelandia, Inglaterra y Guyana. En varios países, como India, los Estados Unidos, Canadá, Holanda e Irlanda, se está considerando la posibilidad de establecerla. Los estados de Hawaii, Iowa y Nebraska han adoptado esta institución.

Todo esto demuestra que en los últimos años la Oficina del "Ombudsman", que se originó en los países escandinavos, ha ganado notable atención y efectividad como un instrumento para controlar los excesos burocráticos.

Por la experiencia obtenida en los países y estados donde funciona el "Ombudsman", se desprende que éste ha contribuido a mejorar los procedimientos gubernamentales, protege los intereses legítimos que, intencionalmente o no, puedan ser ignorados o perjudicados y ha encontrado medios muy eficaces para usar óptimamente la energía y el tiempo de las agencias gubernamentales. Igualmente ha propendido a lograr un aumento de confianza del pueblo en su gobierno.

Puerto Rico es un país que cuenta, en términos generales, con una administración pública moderna y unos funcionarios probos; y por consiguiente, estamos preparados para establecer una institución de esta naturaleza.

Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:

Artículo 1. — Título. (2 L.P.R.A. § 701)

Esta ley se conocerá como "Ley del Procurador del Ciudadano (Ombudsman)".

Artículo 2. — Definiciones. (2 L.P.R.A. § 702)

A los efectos de esta ley, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se expresa:

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

(1) La Oficina propia del Gobernador.

(2) Los Registradores de la Propiedad en cuanto a las funciones de calificación.

(3) La Universidad de Puerto Rico respecto de sus tareas docentes.

(b) *Acto administrativo.* — Significará cualquier acción, omisión, decisión, recomendación, práctica o procedimiento de una agencia, según ha sido definida por el inciso (a) de este artículo. No incluirá, sin embargo, las funciones inherentes al estudio, redacción y aprobación de reglas y reglamentos.

(c) *Ombudsman.* — Significará el Procurador del Ciudadano que por esta ley se crea.

(d) *Procurador Especializado.* — Es el funcionario que nombrará el Ombudsman para atender las reclamaciones que surjan en áreas especializadas de la gestión pública.

(e) *Procurador de Pequeños Negocios.* — Es el funcionario que nombrará el Procurador del Ciudadano (Ombudsman), para atender las reclamaciones que surjan en las áreas referidas en la "Ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio" (3 L.P.R.A. secs. 2251 et seq.).

Artículo 3. — Creación de la Oficina. (2 L.P.R.A. § 703)

Se crea la Oficina del Procurador del Ciudadano, la cual estará adscrita a la Rama Legislativa. La misma será dirigida por el Ombudsman, de acuerdo a las disposiciones de esta ley y a las reglas y reglamentos aprobados por éste para su funcionamiento interno.

Artículo 4. — Nombramiento del Procurador del Ciudadano. (2 L.P.R.A. § 704)

El Gobernador, con el consejo y consentimiento de la mayoría del número total de los miembros que compone cada Cámara, nombrará al Ombudsman quien desempeñará el cargo por un término de diez (10) años hasta que su sucesor sea nombrado y tome posesión del cargo. La persona designada para ocupar tal cargo no podrá haber sido nombrada anteriormente para esta posición.

Artículo 5. — Requisitos y sueldo. (2 L.P.R.A. § 705)

El cargo de Ombudsman sólo podrá ser desempeñado por una persona mayor de edad, que haya residido en Puerto Rico durante los cinco (5) años anteriores a la fecha de su nombramiento y que, además, sea de reconocida capacidad profesional, probidad moral, conocimientos y experiencia en el campo de la administración pública y la gestión gubernamental.

El Ombudsman devengará un sueldo anual equivalente a setenta y cinco mil (75,000) dólares, o el equivalente al de un Juez del Tribunal de Circuito de Apelaciones, lo que resulte mayor.

Artículo 6. — Vacante. (2 L.P.R.A. § 706)

La Asamblea Legislativa mediante resolución concurrente aprobada por dos terceras (2/3) partes del total de miembros de cada Cámara, previa notificación y vista, podrá declarar vacante el cargo de Procurador del Ciudadano si determinare que éste está incapacitado total y permanentemente o que ha incurrido en negligencia en el desempeño del cargo o en conducta reprochable.

En caso de enfermedad, incapacidad, ausencia temporal o cuando por cualquier causa el cargo de Procurador adviniere vacante, el auxiliar de éste asumirá las funciones hasta tanto su sucesor sea designado y tome posesión del cargo. En tales caso el nuevo nombramiento se extenderá por el término de diez (10) años.

Artículo 7. — Personal de la Oficina y delegación de poderes. (2 L.P.R.A. § 707)

El Ombudsman podrá delegar en su Auxiliar o en cualquier otro funcionario que al efecto designe cualesquiera de las funciones dispuestas en esta ley, excepto aquéllas establecidas en los Artículos 8, 17 y 18.

No obstante lo antes dispuesto, el Ombudsman Auxiliar podrá ejercer las facultades establecidas por las secciones previamente mencionadas cuando actúe en calidad de Ombudsman Interino.

La persona designada como Ombudsman Auxiliar deberá reunir todos los requisitos exigidos en el Artículo 5 de esta ley (2 L.P.R.A. § 705) para el cargo de Procurador del Ciudadano.

El Ombudsman podrá acogerse a los beneficios de la Ley Núm. 447 de 15 de mayo de 1951, enmendada.

Podrá, además, reclutar y nombrar el personal que fuere necesario para llevar a cabo las disposiciones de esta ley, el cual estará excluido de la Ley Núm. 5 de 14 de Octubre de 1975, enmendada (3 L.P.R.A. secs. 1301 *et seq.*) conocida como “Ley del Sistema de Personal en el Servicio Público” [Nota : Actual Ley 184- 2004, según enmendada, “Ley para la Administración de los Recursos Humanos en el Servicio Público del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”], y le será de aplicación el Reglamento de Personal de la Oficina del Procurador del Ciudadano debidamente aprobado por el Ombudsman con ese fin. El personal de la Oficina del Ombudsman podrá acogerse a los beneficios de la Ley Núm. 447 de 15 de mayo de 1951, enmendada (3 L.P.R.A. secs. 761 a 788), conocida como "Ley del Sistema de Retiro de los Empleados Públicos". Igualmente, queda facultado para contratar los servicios técnicos y profesionales que entendiere menester para la [implantación] de esta ley.

El Ombudsman podrá nombrar Ombudsm[e]n o Procuradores Especializados en aquellas áreas de la gestión pública que entienda es necesario investigar con énfasis especial en la forma en que se prestan servicios a la ciudadanía. Estos llevarán el título de Procurador del área que atenderán.

Los Procuradores Especializados responderán directamente al Procurador del Ciudadano y estarán sujetos a la reglamentación que el Procurador establezca para el desempeño de sus funciones.

El Procurador del Ciudadano proveerá los recursos necesarios para que los Procuradores Especializados ejerzan su labor. Al designar al Procurador Especializado el Ombudsman evaluará la legislación o reglamentación vigente en otras jurisdicciones para establecer las funciones que desempeñará dicho funcionario y las prácticas prevalecientes de las áreas en las que se desempeñará.

El Ombudsman nombrará el **Procurador de Pequeños Negocios**. El Procurador de Pequeños Negocios responderá directamente al Procurador del Ciudadano y estará sujeto a la reglamentación que el procurador establezca para el desempeño de sus funciones.

El Procurador del Ciudadano proveerá los recursos necesarios para que el Procurador de Pequeños Negocios ejerza su labor. Al designar al Procurador de Pequeños Negocios el Ombudsman evaluará la legislación o reglamentación vigente en otras jurisdicciones para establecer las funciones que desempeñará dicho funcionario.

El Procurador del Ciudadano podrá nombrar el personal administrativo necesario para asistir y darle apoyo a las funciones del Procurador de Pequeños Negocios.

El Procurador tendrá la facultad de [implantar] y hacer cumplir los propósitos de esta ley para cumplir con la política pública del mismo.

Artículo 8. — Facultad de reglamentación. (2 L.P.R.A. § 708)

El Procurador del Ciudadano tendrá facultad para adoptar y promulgar las reglas y reglamentos necesarios para la [implantación] de esta ley, que no sean incompatibles con las leyes vigentes y la Constitución del Estado Libre Asociado de Puerto Rico. Los reglamentos al efecto adoptados, incluyendo aquéllos aplicables a los procedimientos internos, no estarán sujetos a las disposiciones de la Ley Núm. 112 de 30 de junio de 1957, según enmendada, conocida como "Ley de Reglas y Reglamentos de 1958" [*Nota: Actual Ley 170 de 12 de Agosto de 1988, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico" (3 L.P.R.A. § 2101 et seq.)*], y tendrán fuerza de ley una vez promulgados.

Se faculta, además, para establecer mediante reglamentación al efecto, la administración del personal de la Oficina, los procedimientos que considere pertinentes para la radicación y tramitación de reclamaciones, para realizar investigaciones y sobre el modo en que habrá de informar sus conclusiones. Dichos reglamentos tendrán fuerza de ley una vez promulgados.

Artículo 9. — Imposición de aranceles y derechos; facturación a las agencias. (2 L.P.R.A. § 709)

No se requerirá el pago de aranceles, derechos o impuestos de clase alguna por la radicación, tramitación e investigación de reclamaciones presentadas por individuos, colectividades o entidades jurídicas privadas.

Artículo 10. — Jurisdicción. (2 L.P.R.A. § 710)

El Ombudsman tendrá jurisdicción para investigar los actos administrativos de las agencias y podrá ejercer las facultades y atribuciones que esta ley le concede.

Artículo 11. — Investigación de reclamaciones. (2 L.P.R.A. § 711)

El Ombudsman deberá investigar cualquier reclamación relacionada con las áreas de investigación establecidas en el Artículo 13 de esta ley (2 L.P.R.A. § 713).

No obstante lo anteriormente dispuesto, no se investigarán reclamaciones en aquellos casos en que a juicio del Ombudsman:

- (a) Haya un remedio adecuado en ley para reparar el agravio, ofensa o injusticia objeto de la reclamación;
- (b) la reclamación se refiera a algún asunto que esté fuera del ámbito jurisdiccional de esta ley;
- (c) el reclamante no tenga suficiente interés personal en el asunto objeto de la reclamación;
- (d) la reclamación sea frívola o haya sido radicada de mala fe, o
- (e) la reclamación esté siendo investigada por otra agencia y a juicio del Ombudsman actuar sobre la misma representaría una [duplicación] de esfuerzos y recursos.

Las reclamaciones no investigadas por la causa dispuesta en el inciso (e) 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 lo dispuesto en el Artículo 13 de esta ley (2 L.P.R.A. § 713).

Artículo 12. — Notificación. (2 L.P.R.A. § 712)

El Ombudsman notificará al reclamante de su decisión de investigar los hechos denunciados en la reclamación. También deberá notificar a éste, cuando así proceda, su decisión de no investigar la misma, expresando las razones para ello. En todos los casos en que el Ombudsman decida iniciar una investigación deberá así notificarlo a la agencia concernida, excepto cuando la naturaleza de la investigación requiera que la notificación no se haga de inmediato, en cuyo caso debe efectuarse tan pronto la confidencialidad de la investigación lo permita.

Artículo 13. — Materias de investigación. (2 L.P.R.A. § 713)

Serán materias propias de investigación, cualquier acto administrativo que aparente ser:

- (a) Contrario a la ley o reglamentos;
- (b) irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio;
- (c) basado en un error de hecho o en motivos improcedentes e irrelevantes;
- (d) no esté acompañado de una adecuada exposición de razones cuando la ley o los reglamentos lo requieran; o (e) ejecutado en forma ineficiente o errónea.

El Ombudsman podrá realizar la investigación a los efectos de recomendar un remedio adecuado.

Artículo 14. — Procedimientos. (2 L.P.R.A. § 714)

Al realizar cualquier investigación, el Ombudsman podrá hacer las pesquisas y obtener la información que estime necesaria a los fines de la misma. A tales efectos, las agencias deberán dar acceso a los funcionarios y empleados de la Oficina a todos sus archivos y documentos. Asimismo, a los fines de la investigación el Ombudsman podrá celebrar aquellas audiencias privadas e inspecciones oculares que estime pertinentes.

Artículo 15. — Citaciones Posteriores a la Investigación. (2 L.P.R.A. § 715)

El Ombudsman tendrá facultad para tomar juramentos y declaraciones, ordenar la comparecencia y declaración de testigos y requerir la presentación de cualesquiera papeles, libros, documentos y otra evidencia.

Cuando un testigo debidamente citado no comparezca a testificar, o no produzca la evidencia requerídale, o cuando rehusare contestar cualquier pregunta en relación con cualquier estudio o investigación realizada conforme a las disposiciones de esta ley, el Ombudsman podrá acudir, por sí o a través del Secretario de Justicia, a cualesquiera de las salas del Tribunal de Primera Instancia Puerto Rico para requerir su asistencia y declaración, o la producción de la evidencia requerida, según sea el caso. El Secretario de Justicia deberá suministrar a petición del Procurador la asistencia legal necesaria a los fines indicados.

Ninguna persona natural o jurídica podrá negarse a cumplir una citación expedida por el Ombudsman o de su representante, o a producir la evidencia requerídale, o rehusar contestar cualquier pregunta en relación con cualquier asunto bajo estudio o investigación, o negarse a cumplir una orden judicial así expedida, alegando que el testimonio o la evidencia que se le requiere podría incriminarle o le expondría a un proceso criminal o a que se le destituyese o suspendiera de su empleo, profesión u ocupación. Asimismo, ninguna persona será procesada ni estará sujeta a ningún castigo o confiscación por razón de alguna transacción, asunto o cosa en relación con las cuales se vea obligada, después de haber reclamado su privilegio de no declarar contra sí misma, a prestar testimonio o evidencia, excepto que dicha persona que así declarare no estará exenta de procesamiento o castigo por perjurio al así hacerlo.

Artículo 16. — Consulta con la Agencia. (2 L.P.R.A. § 716)

Antes de emitir una opinión o recomendación final que envuelva o afecte a una agencia o persona, el Ombudsman deberá dar a éstas una oportunidad razonable para expresar sus puntos de vista sobre el asunto.

Artículo 17. — Procedimientos posteriores a la investigación. (2 L.P.R.A. § 717)

Finalizada cualquier investigación el Ombudsman informará a la agencia su resolución y recomendaciones si determinase que:

- (a) La agencia debe dar más amplia consideración al asunto objeto de la investigación;
- (b) un acto administrativo debe ser alterado o dejado sin efecto;
- (c) la ley o reglamento en que el acto administrativo se basa, debe modificarse;
- (d) deben darse las razones que justifican el acto administrativo, o

(e) la agencia debe realizar cualquier otra actuación.

El Ombudsman deberá requerir de la agencia concernida que le notifique, dentro del período de tiempo que éste estime razonable, de cualquier actuación realizada a tenor con sus resoluciones y recomendaciones. Deberá, también, notificar oportunamente al reclamante de las actuaciones realizadas por él y por la agencia.

Artículo 18. — Comparecencia ante los Tribunales. (2 L.P.R.A. § 718)

El Ombudsman podrá, en casos de violaciones de ley, civiles o criminales, solicitar del Secretario de Justicia que comparezca ante los tribunales de Puerto Rico a incoar los procedimientos que en derecho corresponden.

Artículo 19. — [Incumplimiento de deberes] (2 L.P.R.A. § 719)

Si el Ombudsman determinase que cualquier funcionario o empleado de una agencia ha faltado, 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, así deberá notificarlo a las autoridades, organismos o foros administrativos competentes para que éstos procedan al respecto.

Artículo 20. — Publicidad. (2 L.P.R.A. § 720)

El Ombudsman podrá dar a la publicidad sus resoluciones y recomendaciones y las acciones tomadas por la agencia, una vez ponga en conocimiento de éstas al Gobernador y a la Asamblea Legislativa.

En los casos en que la resolución del Procurador del Ciudadano sea contraria a la posición asumida por la agencia, éste deberá, a menos que la agencia en cuestión se oponga a ello, señalar, además, razones que la agencia ha dado como justificativas del acto administrativo.

Artículo 21. — Inmunidad. (2 L.P.R.A. § 721)

El Ombudsman disfrutará de inmunidad en lo que a responsabilidad civil o criminal se refiere, por las resoluciones y recomendaciones emitidas como resultado de cualquier investigación realizada en cumplimiento de las disposiciones de esta ley.

Artículo 22. — Inviolabilidad de la correspondencia. (2 L.P.R.A. § 722)

Toda carta o correspondencia de cualquier clase dirigida al Ombudsman por una persona que esté bajo custodia en alguna institución gubernamental deberá ser remitida a éste inmediatamente y sin abrir.

Toda persona que violare lo dispuesto en este artículo incurrirá en delito menos grave (misdemeanor) y convicta que fuere será castigada con una multa no mayor de quinientos (500) dólares o con reclusión por un término no mayor de seis (6) meses o con ambas penas, a discreción del tribunal.

Artículo 23. — Informes anuales. (2 L.P.R.A. § 723)

El Ombudsman rendirá informes anuales a la Asamblea Legislativa y al Gobernador durante la segunda semana del mes de enero de cada año, contentivos de sus gestiones, estudios e investigaciones y rendirá además aquellos otros informes especiales que crea convenientes o que le sean requeridos por la Asamblea Legislativa y el Gobernador.

Disponiéndose, que la Oficina del Contralor de Puerto Rico revisará anualmente los informes y los documentos relacionados con el manejo y la utilización de fondos públicos de la Oficina del Procurador.

Artículo 24. — Recursos del Gobierno. (2 L.P.R.A. § 724)

A los fines de lograr los propósitos de esta ley, la Oficina podrá utilizar recursos disponibles dentro de las agencias e instrumentalidades públicas tales como el uso de información, oficinas, personal, técnicos, equipo, material y otras facilidades, quedando dichas agencias e instrumentalidades autorizadas por esta ley a poner estos recursos a la disposición del Ombudsman . En tales casos, los funcionarios o empleados realizarán la función que corresponda bajo la jurisdicción y dirección de la Oficina y sujetos a las condiciones convenidas con la agencia. Disponiéndose, no obstante, que cualquier funcionario o empleado de una agencia que sea trasladado a la Oficina del Procurador en virtud de las disposiciones de este artículo retendrá los derechos, beneficios y clasificación que disfrute en su puesto, cargo o empleo regular.

Podrá asimismo, en el descargo de sus funciones, encomendar a cualquier departamento, agencia o instrumentalidad u otro organismo o subdivisión política del Gobierno la realización de cualquier estudio, investigación o trabajo que fuere necesario para el desempeño de sus funciones.

Artículo 25. — Inaplicabilidad de leyes. (2 L.P.R.A. § 725)

La Oficina del Procurador no estará sujeta a las disposiciones de la Ley Núm. 164 de 34 de Julio de 1974, enmendada, (3 L.P.R.A. secs. 931 a 934d), sobre cánones de arrendamiento, ni a la Ley Núm. 96 de 29 de junio de 1954, enmendada, conocida como "Ley de Compras y Suministros".

Se [la] exime además de las disposiciones de la "Ley de Contabilidad de Gobierno de Puerto Rico" (3 L.P.R.A. secs. 283 a 283p), de la Ley de Administración de Servicios Generales", Ley Núm. 164 del 23 de Julio de 1974, y del Artículo 3 de la "Ley Orgánica de la Oficina de Gerencia y Presupuesto", Ley Núm. 147 de 18 de Junio de 1980, según enmendada.

Artículo 26. — Penalidades. (2 L.P.R.A. § 726)

Toda persona que voluntaria y maliciosamente impidiere u obstruyere el ejercicio de las funciones del Ombudsman o del personal de su Oficina incurrirá en delito menos grave y, convicta que fuere, será castigada con multa no mayor de quinientos (500) dólares.

Cuando el impedimento u obstrucción a que se refiere el párrafo anterior sea ocasionado mediante intimidación, fuerza o violencia, esta acción constituirá delito grave y convicta que

fuere cualquier persona, estará sujeta a las penalidades provistas en la Sección 3045 del Título 33.

Artículo 27. — Asignación de Fondos. (2 L.P.R.A. § 701 nota)

Se asigna a la Oficina del Ombudsman fondos no comprometidos del Tesoro Estatal, la suma de quinientos mil (500,000) dólares, para la implementación de esta ley durante el año fiscal de 1977-78.

En años subsiguientes los fondos necesarios para llevar a cabo los propósitos de esta ley se consignarán en el Presupuesto General de Gastos del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Artículo 28. — Organizaciones Internacionales. (2 L.P.R.A. § 727)

El Procurador del Ciudadano (Ombudsman) del Estado Libre Asociado podrá pertenecer y representar a Puerto Rico en las diferentes organizaciones de los Estados Unidos de América o internacionales como la Federación Iberoamericana de Ombudsman. Dicha participación deberá ser cónsona con la política pública del Estado Libre Asociado de Puerto Rico y se informará al Departamento de Estado del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

Artículo 29. — Vigencia. — (2 L.P.R.A. § 701 nota)

Esta ley entrará en vigor el 1 de julio de 1977, a los únicos efectos de la designación del Ombudsman, la organización de la Oficina y la adopción de los reglamentos necesarios para la implementación de la misma, pero sus restantes disposiciones empezarán a regir dentro de los noventa (90) días siguientes a la fecha de aprobación de esta ley.

Nota. Este documento fue compilado por personal de la Oficina de Gerencia y Presupuesto del Gobierno de Puerto Rico. Aunque hemos puesto todo nuestro esfuerzo en la preparación del mismo, este no es una compilación oficial y podría no estar completamente libre de errores. En el mismo se han incorporado todas las enmiendas hechas a la Ley a fin de facilitar su consulta. Para exactitud y precisión, refiérase a los textos originales de dicha ley. Compilado por la Biblioteca de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.