

**(P. de la C. 63)**

**LEY NÚM. 134**  
**30 de junio de 1977, enmendada**  
**Ley Núm. 6 del 16 de marzo de 1987,**  
**Ley Núm. 48 del 25 de julio de 1997,**  
**Ley Núm. 128 del 31 de octubre de 1997,**  
**Ley Núm. 432 del 21 de diciembre de 2000,**  
**Ley Núm. 454 del 28 de diciembre de 2000,**  
**Ley Núm. 015 del 1ro. 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.

### **EXPOSICIÓN 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 quien 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 probabilidad de establecerla. Los estados de Hawái, 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, pueden 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-***

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

***Artículo 2. -Definiciones-***

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 Registrados de la Propiedad en cuanto a las funciones de calificación,
  - (3) la Universidad de Puerto Rico respecto a sus tareas docentes.
  
- (b) "Acto Administrativo" significará cualquier acción, o misión, 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.

- (c) "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".
- (d) **"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".**
- (e) **"Procurador Especializado"- es el funcionario que nombrará el Ombudsman para atender las reclamaciones que surjan en áreas especializadas de la gestión pública".**

### ***Artículo 3. -Creación de la Oficina-***

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 a las reglas y reglamentos aprobados por éste para su funcionamiento interno.

### ***Artículo 4. -Nombramiento Procurador del Ciudadano-***

El Gobernador, con el consejo y consentimiento de la mayoría del número total de los miembros que componen 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-***

El cargo del 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, conocimiento 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-***

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 permanente 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 casos el nuevo nombramiento se extenderá por el término de diez (10) años.

## ***Artículo 7. -Personal de la Oficina y Delegación de Funciones-***

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 aquellas establecidas en los Artículos 8, 17 y 18.

No obstante, lo antes dispuesto, el Ombudsman Auxiliar podrá ejercer las facultades establecidas por los artículos previamente mencionados 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 para el cargo de Procurador del Ciudadano.

### **El Ombudsman podrá acogerse a los beneficios de la Ley de Retiro.**

Podrá, además, reclutar y nombrar el personal que fuese necesario para llevar a cabo las disposiciones de esta ley, el cual estará excluido de las disposiciones de la Ley Núm. 5 de 14 de octubre de 1975, enmendada, conocida como Ley de Personal en el Servicio Público 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, conocida como Ley de Sistema de Retiro de los Empleados Públicos. Igualmente, queda facultado para controlar los servicios técnicos y profesionales que entendiere menester para la implementación de esta ley.

**El Ombudsman podrá nombrar Ombudsman 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.**

#### ***Artículo 8. -Facultad de Reglamentación-***

**El Procurador del Ciudadano tendrá facultad para adoptar y promulgar las reglas y reglamentos necesarios para la implementación 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 aquellos aplicables a los procedimientos internos, no estarán sujetos a las disposiciones de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme" y tendrán fuerza de ley una vez promulgados.**

Se le 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.

### ***Artículo 9. –Imposición de Aranceles y Derechos; Facturación a las Agencias-***

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-***

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-***

El Ombudsman deberá investigar cualquier **reclamación** relacionada con las áreas de investigación establecidas en el Artículo 13 de esta ley.

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 refiere 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 duplicidad 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.

### ***Artículo 12. -Notificación-***

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 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. -Materiales de Investigación-***

Serán materias propias 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 un error de hecho o en motivo 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-***

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-***

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 Superior de 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 requerida 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 declare no estará exenta de procesamiento o castigo por perjurio al así hacerlo.

#### ***Artículo 16. -Consulta con la Agencia-***

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-***

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 oportunidades al querellante de las actuaciones realizadas por él y por la agencia.



***Artículo 18. -Comparecencia ante los Tribunales-***

El Ombudsman podrá, en casos de violaciones de la 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-***

Si el Ombudsman determinase que cualquier funcionario o empleado de una agencia a 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-***

El Ombudsman podrá dar a la publicidad sus **resoluciones, 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-***

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-***

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-***

El Ombudsman rendirá informes anuales a la Asamblea Legislativa y al Gobernador durante la segunda semana del mes de enero de cada año, contentivas de sus gestiones, estudios o 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-***

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 sujeto 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-***

La Oficina del Procurador no estará sujeta a las disposiciones de la Ley Núm. 164 de 23 de julio de 1974, enmendada, 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 exige además de las disposiciones de la Ley de Contabilidad del Gobierno de Puerto Rico, Ley Núm. 230 del 23 de julio de 1974; de la Ley de Administración de Servicios Generales, Ley Núm. 164 del 23 de julio e 1974; y del Artículo 3 de la Ley Orgánica de la Oficina de Presupuesto y Gerencia, Ley Núm. 147 del 18 de junio de 1980, según enmendada.

### ***Artículo 26. -Penalidades-***

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 refiere el párrafo anterior sea ocasionado mediante intimidación, fuerza o violación esta acción constituirá delito grave y convicta que fuere cualquier persona, estará sujeta a las penalidades provistas en el Artículo 13 del Código Penal.

### ***Artículo 27. -Asignación de Fondos-***

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 del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

### ***Artículo 28. -Organizaciones Internacionales-***

**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-***

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.