

CÓDIGO DE DERECHOS HUMANOS

Introducción:

La Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman) ha preparado este Manual de Codificación a los efectos de establecer un control detallado de las diferentes situaciones planteadas en las reclamaciones que se atienden en nuestra Oficina. A este Manual de Codificaciones se le adaptó, mediante Orden Administrativa Núm. 03-002 del 21 de enero de 2003, un Código de Derechos Humanos con el propósito de clasificar y definir los derechos fundamentales violados según la reclamación presentada por los ciudadanos y para estar cónsonos con las instituciones iberoamericanas. El código contiene un catálogo de nueve (9) categorías de derechos humanos y treinta y una (31) figuras de derechos protegidos por los Ombudsman.

Categorías y Figuras de Derechos

I. DERECHOS BÁSICOS

1. Dignidad

- Contenido

Incluye un trato a las personas correspondientes a su condición de tales, lo que implica la prohibición de su utilización instrumental al servicio de fines colectivos ajenos a los derechos enunciados en este Código.

En particular, la dignidad personal protege frente a las técnicas de manipulación genética no consentidas, las de resultados imprevisibles y las que puedan suponer un riesgo para la integridad de la especie humana, tal y como es conocida en la actualidad.

En una sociedad internacional organizada, la dignidad personal exige el reconocimiento a toda persona *de una identidad y nacionalidad* y, en su caso, de la condición de asilado o refugiado, con los derechos inherentes a cualquiera de estas situaciones. Nadie puede ser devuelto, expulsado o extraditado a un Estado en el que

corra un grave riesgo de ser sometido a la pena de muerte, a tortura o a otras penas o tratos inhumanos o degradantes.

La dignidad personal prohíbe la arbitrariedad del legislador. El Estado material de Derecho impone que cualquier limitación legal a la libertad general de las personas debe ser razonable y estar justificada y garantiza la seguridad jurídica, la publicidad de las normas y el respeto al sistema de fuentes del Derecho.

2. Igualdad

- Contenido

Las personas son iguales ante la ley. La ley puede prever diferencias de trato entre las personas siempre que puedan justificarse de forma objetiva y razonable. Una diferenciación no justificada es, por sí misma, vulneradora de la igualdad.

Se prohíben en todo caso las diferencias de trato realizadas en perjuicio de un determinado sexo u orientación sexual, raza, color, orígenes étnicos o sociales, características genéticas, lengua, ideología, religión, pertenencia a una minoría social, lugar de nacimiento, discapacidad o edad.

La igualdad incluye el derecho a una aplicación de las normas sustancialmente equivalente. Una misma Agencia no puede aplicar las normas de forma distinta en perjuicio de personas o grupos determinados, a menos que medie suficiente justificación o que se produzca un cambio de criterio, también suficientemente justificado.

La igualdad incluye el derecho a que se tengan en cuenta las diferencias entre las personas. En consecuencia, pueden exigirse medidas antidiscriminatorias que contribuyan a paliar los efectos de desigualdades históricas, cualquiera que sean sus causas (discriminación positiva o inversa).

II. DERECHOS INDIVIDUALES

3. Vida y Seguridad

- Contenido

Los poderes públicos adoptan las medidas adecuadas en prevención y castigo de las amenazas y ataques a la vida, y en particular una política de seguridad pública, con

dotación policial suficiente, y de control de las principales situaciones de riesgo. Previenen especialmente frente a los accidentes naturales y frente a los accidentes en carretera.

El uso de armas de fuego por las fuerzas de seguridad se realiza de conformidad con los principios de adecuación, necesidad y proporcionalidad.

En relación con supuestos moralmente controvertidos (aborto, eutanasia, auto-disposición sobre la propia vida) se tiene en cuenta, ante todo, el principio del respeto a la libre decisión de las personas concernidas, derivado de su dignidad.

4. Integridad

- Contenido

Se prohíben en todo caso la tortura, sea física o psicológica, y cualquier pena o trato cruel, inhumano o degradante. Ningún derecho de los contenidos en este Código puede justificar estas actuaciones.

La integridad física incluye la libre disponibilidad sobre el propio cuerpo. Las intervenciones corporales de tipo menor, efectuadas por las fuerzas de seguridad, de no ser consentidas, se realizan de conformidad con los principios de adecuación, necesidad y proporcionalidad.

Los poderes públicos llevan a cabo acciones adecuadas en prevención y castigo de las amenazas y ataques a la integridad física y moral, elaborando planes suficientemente disuasorios y con garantías suficientes a favor de las personas agredidas.

5. Honor

- Contenido

Incluye la exigencia de un trato considerado, resultando ilícitas las manifestaciones, públicas o privadas, que desmerezcan el respeto o la reputación social de las personas, de acuerdo con los usos sociales. Las críticas y descalificaciones sobre las personas, su entorno o sus actos sólo pueden tolerarse

Desde el respeto y el diálogo. Se prohíbe en todo caso el insulto innecesario, esto es, el proferido sin ninguna justificación, al margen de toda connotación crítica o explicativa.

6. Intimidad

- Contenido

Se prohíbe la divulgación o difusión de aquellos mensajes sobre las personas que éstas hayan decidido mantener reservados para sí o para un concreto y determinado círculo social. Se presume que la persona ha decidido mantener reservados los siguientes datos, ámbitos o situaciones:

- 1) Su propia ideología y religión.
- 2) Su propia imagen, a menos que se trate de una persona pública cuya imagen sea captada en lugares públicos o que la imagen de la persona en cuestión aparezca de forma accesoria al ser divulgada.
- 3) Sus comunicaciones interpersonales, papeles y efectos, Las primeras incluyen, entre otras, las postales, telegráficas, telefónicas, el correo electrónico y todas aquellas que permitan cualquier forma de interactividad, no limitándose a la mera recepción de contenidos.
- 4) Su domicilio personal o familiar.
- 5) Sus datos personales objeto de tratamiento, esto es, recogidos, grabados, conservados, elaborados, modificados, bloqueados, cancelados o cedidos. En estos casos toda persona tiene los derechos de acceso, rectificación, cancelación y, en caso de daños o perjuicios, el derecho a una indemnización.

7. Desplazamiento

- Contenido

Toda persona elige libremente el lugar de su residencia habitual. Tiene derecho a circular libremente y a salir y regresar a Puerto Rico.

Los poderes públicos garantizan el mantenimiento de un transporte eficaz, especialmente en favor de las zonas con más dificultades de comunicación.

La libertad de movimiento sólo puede ser restringida, de forma temporal, en dos

circunstancias:

- 1) Detención por las fuerzas de seguridad, en caso de indicios racionales de vulneración del ordenamiento jurídico, y por el tiempo indispensable para el esclarecimiento de los hechos que, en ningún caso podrá exceder del máximo legal. Durante esta forma de detención se informará al detenido de las razones de aquélla. El detenido de forma ilegal tiene derecho a la inmediata puesta a disposición de la autoridad judicial competente (habeas corpus).
- 2) Resolución del tribunal competente, pronunciada tras el procedimiento legalmente establecido. En caso de que la resolución se adopte con carácter preventivo, esto es, antes de la sentencia definitiva, la privación de libertad no puede exceder del máximo legal. Todo acusado tiene derecho a quedar en libertad bajo fianza antes de mediar un fallo condenatorio. Toda persona detenida o presa ilegalmente tiene derecho al cobro de una indemnización.

8. Pensamiento

- Contenido

Incluye la libertad de conciencia, pensamiento, ideología y religión.

Este derecho no se limita al fuero interno de la persona sino que comprende también la posibilidad de comportarse de acuerdo con las propias convicciones.

La libertad de conciencia incluye la objeción de conciencia, esto es, el derecho a negarse al cumplimiento de aquellos deberes jurídicos incompatibles con las convicciones morales más profundas de una persona. El poder público prevé excepciones al cumplimiento de las normas en estos supuestos, formulando en su caso prestaciones alternativas. Este deber es particularmente exigible en relación con el servicio militar y con la doctrina consolidada de determinadas minorías religiosas. En concreto, se permite la objeción al trabajo en sábado, al juramento y a determinados tratamientos sanitarios.

La libertad religiosa incluye la separación entre la Iglesia y el Estado y comprende la práctica de los actos de culto, la conmemoración de las festividades, la celebración de los ritos matrimoniales y

Funerarios y la divulgación y propagación del propio credo, lo que incluye el ejercicio de los derechos de asociación, reunión y enseñanza religiosas.

La libertad religiosa incluye el derecho de los padres o tutores a que sus hijos reciben una enseñanza acorde con sus convicciones.

Los poderes públicos realizan actuaciones positivas en defensa de la libertad religiosa, favoreciendo el sostenimiento económico de todas las confesiones y la satisfacción de las necesidades de sus miembros.

En particular garantizan la enseñanza religiosa voluntaria en los centros públicos y facilitan la presencia de servicios religiosos en los centros militares, penitenciarios.

III. DERECHOS DE PARTICIPACIÓN

9. Comunicación

- Contenido

Incluye la expresión y difusión de mensajes o contenidos de cualquier tipo mediante la palabra, el escrito o cualquier otro medio de reproducción, *en la lengua libremente elegida*.

Incluye la libertad de creación de medios de comunicación. Los poderes públicos garantizan el pluralismo de los medios de comunicación.

Se prohíbe cualquier forma de censura previa. En ningún caso la Administración puede secuestrar un mensaje o contenido. Se prohíbe además la incautación de la maquinaria o de los soportes dedicados a publicaciones de cualquier índole. La expropiación de los edificios donde se encuentren instalados sólo puede adoptarse cuando se provea para la publicación un local adecuado para continuar operando por un tiempo razonable.

Los periodistas tienen, en garantía de su libertad de informar, los derechos de acceso a las fuentes, cláusula de conciencia y secreto profesional. La cláusula de conciencia incluye el derecho a negarse a informar contra los principios éticos de la comunicación y a rescindir unilateralmente, con derecho a indemnización, su relación con la empresa informativa cuando ésta experimente un cambio sustancial de orientación informativa o ideológica.

Los autores de obras literarias, científicas y artísticas tienen respecto a ellas derechos morales y patrimoniales.

Los poderes públicos garantizan una programación audiovisual equilibrada, plural y adecuada a las necesidades de información, formación y entretenimiento de los ciudadanos. El público tiene derecho a ser informado de los asuntos de relevancia pública y a acceder, en réplica o rectificación, a aquellos medios informativos que hayan divulgado mensajes o contenidos perjudiciales. Los poderes públicos garantizan la veracidad de la información y los demás derechos del público.

Los poderes públicos garantizan la comunicación interpersonal de forma universal, lo que incluye el servicio postal a domicilio y la transmisión de voz, fax y datos a través de las técnicas más avanzadas (*Internet*), a un precio asequible.

10. Reunión

- Contenido

Incluye la celebración de reuniones y manifestaciones pacíficas, sin necesidad de autorización previa. Los poderes públicos disponen los medios adecuados para el libre desarrollo de las manifestaciones en lugares públicos.

11. Asociación

- Contenido

Comprende la creación de asociaciones para cualquier fin lícito, salvo en organizaciones militares o casi militares, así como la organización, la autorregulación (estatutos) y la actividad de las mismas. La Administración no puede disolver o suspender una asociación. Los poderes públicos fomentan la creación de asociaciones de interés público.

12. Participación

- Contenido

Incluye la participación en las organizaciones de interés para los asuntos públicos, lo que implica, al menos, el derecho de sufragio, activo y pasivo, en la configuración de sus órganos directivos y el derecho a recibir información sobre todas las actividades de la organización.

Las leyes y reglamentos y, en su caso, los estatutos de las correspondientes organizaciones, determinan las formas concretas de participación pública. En todo caso, esta participación puede ejercerse en los partidos políticos (democracia interna) y en todas las instituciones públicas de carácter representativo.

Los poderes públicos garantizan la libre participación pública mediante medidas

adecuadas, tales como el secreto del sufragio, la igualdad entre los candidatos, la transparencia y el suministro de la información necesaria para decidir de forma responsable.

IV. DERECHOS ECONÓMICOS

13. Propiedad

- Contenido

Consiste en el derecho a gozar y disponer de los bienes obtenidos legítimamente. Los poderes públicos garantizan la seguridad de la propiedad privada que le pertenece a un ente natural o jurídico con exclusividad de uso de posesión y disfrute de mueble e inmueble, de los que tiene facultad para vender, gravar o enajenar.

Nadie puede ser privado de sus bienes sino por causa justificada de utilidad pública o interés social y mediante una justa compensación, otorgada en un tiempo razonable. Debe respetarse el mínimo legal de propiedad y pertenencias no sujetas a embargo.

14. Empresa

- Contenido

Consiste en la creación, organización y mantenimiento de organizaciones encaminadas al logro de beneficios económicos.

Los poderes públicos garantizan el cumplimiento de las obligaciones contractuales, la libre competencia entre empresas y la flexibilidad administrativa y reglamentaria necesarias para el desarrollo de la actividad empresarial, en general y para los pequeños negocios en particular. Los poderes públicos realizan una política de fomento de la actividad empresarial. Incumplimiento de la ley de Flexibilidad Administrativa y Reglamentaria para el Pequeño Negocio.

V. DERECHOS LABORALES

15. Trabajo

- Contenido

Nadie puede ser obligado a trabajar. Cada persona escoge o acepta libremente su profesión.

Los ciudadanos acceden libremente a la función pública, en condiciones equitativas y con respeto a los principios de publicidad, mérito y capacidad.

Los trabajadores tienen, al menos, los siguientes derechos:

1) Remuneración puntual, adecuada al trabajo realizado y suficiente para satisfacer las necesidades del trabajador y las de su familia. En caso de horas extraordinarias se devengan pagas complementarias. Las licencias por enfermedad, embarazo y maternidad son retribuidas.

2) Jornada laboral de duración razonable, que ordinariamente no exceda de ocho horas diarias, así como períodos de descanso diarios y semanales y vacaciones periódicas pagadas.

3) Formación profesional.

4) Promoción y ascenso profesional.

5) Estabilidad en el empleo, en sus facetas temporal, espacial y funcional. En caso de terminación del contrato, movilidad geográfica o movilidad funcional el empleador debe exponer una justificación adecuada y realizar un preaviso en un plazo razonable. Si la medida se demostrara injustificado el trabajador tiene derecho a una indemnización y, en su caso, a la recolocación o readmisión.

6) Seguridad e higiene en el trabajo. Los poderes públicos previenen frente a los accidentes laborales. En caso de que se produzca el trabajador tiene derecho a protección y, en su caso, a recibir una indemnización.

7) Información y consulta de la empresa en las materias que le afecten y participación en la determinación y mejora de las condiciones de trabajo y del entorno laboral.

8) En general, condiciones equitativas y satisfactorias de trabajo. Los poderes públicos previenen y sancionan especialmente el acoso moral en el trabajo.

Los poderes públicos garantizan de forma activa los derechos mencionados y realizan una política de fomento del empleo, lo que incluye el derecho de toda persona a acceder a un servicio gratuito de colocación.

En caso de falta de toda cobertura los poderes públicos garantizan un salario mínimo (renta básica) a todos los ciudadanos.

16. Sindicación

- Contenido

Comprende la creación de sindicatos, la organización, la autorregulación (estatutos) y la actividad de los mismos, tanto a nivel nacional como internacional.

La Administración no puede disolver o suspender un sindicato.

Los trabajadores tienen el derecho de afiliarse a un sindicato, así como a la información y al sufragio dentro de él.

Los sindicatos y, en general, los representantes de los trabajadores, tienen derecho a la negociación colectiva y al cumplimiento efectivo de los convenios colectivos.

Los poderes públicos favorecen la actividad sindical y la concertación paritaria entre trabajadores y empresarios.

Los trabajadores pueden adoptar medidas de conflicto colectivo, incluida la huelga. El derecho de huelga incluye las actuaciones dirigidas a informar y hacer publicidad de la misma (piquetes).

Los poderes públicos garantizan especialmente la seguridad de las personas y el derecho de los trabajadores que lo deseen a no sumarse a la huelga.

En general, cuidan por la pronta solución de los conflictos colectivos, imponiendo en su caso medidas de arbitraje. Los servicios mínimos que en su caso se impongan no pueden resultar abusivos.

VI. DERECHOS SOCIALES

17. Educación

- Contenido

Los poderes públicos garantizan la gratuidad de la educación obligatoria y el acceso a todos los niveles educativos, mediante las prestaciones y subvenciones adecuadas.

Toda la educación se orienta al pleno desarrollo de la personalidad y al respeto de los valores y principios constitucionales, *y en especial de los derechos humanos*. Incluye la educación física, sexual, y las actividades extraescolares.

Los estudiantes tienen, al menos, los siguientes derechos:

- 1) A recibir una educación integral y de calidad.
- 2) A servicios educativos accesibles, situados a una razonable proximidad geográfica a su lugar de residencia. Los poderes públicos facilitan, en caso necesario, el transporte escolar.
- 3) A que se tengan en cuenta sus circunstancias personales y a que los programas de estudio se ajusten a sus necesidades y experiencias. Los poderes públicos implantan programas especiales para estudiantes con dificultades y para estudiantes de alto rendimiento académico o con habilidades especiales.
- 4) A recibir el material escolar necesario.
- 5) A que su dedicación y esfuerzo sean valorados y reconocidos con objetividad y a la promoción académica. Los poderes públicos facilitan la homologación de los títulos académicos.
- 6) A recibir información y orientación educativa, profesional y vocacional.
- 7) A la asociación y participación en el ámbito educativo. Los poderes públicos fomentan la creación de asociaciones de estudiantes y favorecen sus actividades.

La libertad de enseñanza y de cátedra incluyen el derecho a crear centros docentes y a organizarlos libremente y la libertad de comunicación de los profesores.

Todos los centros de enseñanza tienen derecho a un nivel mínimo de autonomía. Se garantiza la participación en ellos de padres, profesores y estudiantes.

Los poderes públicos garantizan la presencia de un ambiente sano en la escuela. Previenen y sancionan especialmente la violencia en los centros educativos.

18. Cultura

- Contenido

Los poderes públicos garantizan el disfrute de los bienes culturales, mediante las prestaciones y subvenciones adecuadas. Esta garantía incluye, al menos, una adecuada red de bibliotecas y de acontecimientos culturales de libre acceso.

Los poderes públicos promueven la cultura, la ciencia y la investigación científica y técnica, tanto en el momento de la creación como en su difusión, y conservan adecuadamente el patrimonio histórico, cultural y científico.

Los poderes públicos garantizan la diversidad cultural *y la preservación de las tradiciones del pueblo de Puerto Rico.*

19. Salud

- Contenido

Comprende la prevención de enfermedades de cualquier tipo y la asistencia integral en situaciones de dolencia y enfermedad, lo que incluye los cuidados paliativos, la rehabilitación y la salud mental.

Los poderes públicos adoptan planes especiales a favor de los grupos de más alto riesgo o vulnerabilidad y cuidan especialmente de aliviar las cargas familiares derivadas de las enfermedades crónicas y degenerativas.

Los poderes públicos garantizan la universalización de todas las prestaciones de salud.

Los pacientes tienen, al menos, los siguientes derechos:

- 1) A la información sobre los servicios de salud, el personal y los recursos técnicos disponibles.
- 2) A servicios de salud deben ser accesibles, disponibles sin demoras injustificadas y situados a una razonable proximidad geográfica a su lugar de residencia.
- 3) A la asignación de un médico y, en su caso, a la elección entre los facultativos disponibles.

- 4) A una atención continuada de calidad, personalizada y especializada.
- 5) A los servicios y facilidades de emergencia.
- 6) A la información completa y continuada sobre su diagnóstico, pronóstico y alternativas de tratamiento y, en su caso, a una segunda opinión clínica.
- 7) A participar en la toma de decisiones sobre su tratamiento, a la libre elección, en su caso, entre las opciones posibles y al consentimiento informado.
- 8) A obtener los medicamentos y productos sanitarios que se consideren necesarios para promover, conservar y restablecer su salud.
- 9) A la obtención de certificaciones acreditativas de su estado de salud, de todo su proceso y en especial al Informe de Alta.
- 10) A un trato igual, considerado y respetuoso por parte de los profesionales de la salud.
- 11) A la presentación de reclamaciones por la gestión deficiente de los servicios de salud y a obtener una adecuada indemnización por los daños y perjuicios causados.

Los poderes públicos fomentan la libre consulta, la educación, la educación física y el deporte.

20. Vivienda

- Contenido

Comprende el acceso de toda persona a una vivienda digna y adecuada, lo que incluye unas condiciones aceptables de salubridad y bienestar. Los poderes públicos garantizan la infraestructura adecuada de las viviendas, lo que incluye, al menos, el suministro regular de agua potable y de energía eléctrica, así como un sistema de evacuación de residuos.

Estos deberán proveer de sistema de facturación, notificación y objeción de los cargos por su uso y consumo.

Se garantiza la calidad del entorno de la vivienda en los núcleos urbanos, lo que incluye espacios libres y zonas verdes suficientes, el asfaltado y alumbrado de las calles y el mantenimiento de la salubridad necesaria. En caso de catástrofe los poderes públicos realojan a los damnificados en viviendas provisionales y ayudan a la rehabilitación de las dañadas o, en su caso, a la construcción de nuevas viviendas.

Los poderes públicos mantienen una política del suelo adecuada para la

efectividad del derecho de acceso a la vivienda, impidiendo la especulación. Adoptan una política de subvenciones al arrendamiento y a la compra de viviendas y proyectan, en su caso, la construcción de viviendas sociales y de viviendas públicas compartidas.

21. Medio Ambiente

- Contenido

Comprende el derecho a gozar de un ambiente adecuado al desarrollo de la persona, lo que incluye, al menos, la evitación de las alteraciones al ecosistema o de los daños a la naturaleza que, a medio y largo plazo, puedan producir daños a la salud de las personas.

Se garantiza la conservación de los espacios naturales y de las especies protegidas.

Los poderes públicos llevan a cabo una política fundamentalmente preventiva, destinada a evitar la producción de daños al ecosistema, la naturaleza, los espacios naturales y las especies protegidas. En concreto, fijan estándares de calidad ambiental, especialmente en las industrias peligrosas, y exigen la evaluación del impacto, previamente a la realización de aquellas obras y actividades que puedan causar daños. Mantienen inspecciones periódicas para verificar el cumplimiento de la normativa correspondiente e imponen las sanciones necesarias, sin esperar a que el daño se produzca.

En general, los poderes públicos mejoran la calidad del medio ambiente. En caso de producción de daños procuran un retorno a la situación anterior, siempre que ello sea posible.

Los poderes públicos defienden frente al ruido (contaminación acústica).

22. Familia

- Contenido

Los poderes públicos aseguran la protección social, económica y jurídica de la familia.

Incluye el derecho a contraer matrimonio, a fundar una familia y, en su caso, a disolverla mediante procedimientos ágiles y sencillos.

Incluye el derecho de toda persona a conocer su origen biológico y a la procreación. Los poderes públicos disponen las medidas adecuadas para garantizar estos derechos. En concreto, favorecen las técnicas de investigación de la paternidad y

de reproducción asistida.

Los poderes públicos garantizan el deber de asistencia de los padres a sus hijos, con independencia de su filiación, al menos durante la minoría de edad, así como el deber de asistencia de los hijos a sus padres, en caso de necesidad. Garantizan también el cumplimiento de los deberes de los cónyuges, tanto a lo largo del matrimonio como en caso de disolución.

Los poderes públicos prestan asistencia directa a la familia mediante ayudas o desgravaciones fiscales adecuadas, especialmente a favor de las familias numerosas y en circunstancias especiales, como los períodos anterior y posterior al parto y la viudedad.

Los poderes públicos favorecen la reagrupación familiar, especialmente mediante estímulos a la movilidad en el empleo.

Las relaciones análogas a las matrimoniales (parejas de hecho) tienen los derechos familiares que sean compatibles con su naturaleza.

23. Consumo

- Contenido

En general, comprende la protección de los intereses derivados de la condición de consumidor o usuario de bienes y servicios, provenientes del sector privado, que no guarde relación con ninguna de las demás figuras incluidas en este Código.

Los poderes públicos cuidan de la calidad, seguridad e idoneidad de los bienes y servicios puestos a disposición del público. A tal fin crean cuantos registros, fianzas o licencias y realizan cuantas inspecciones, investigaciones, pruebas y análisis resulten oportunos.

Los poderes públicos controlan la fijación de los precios, especialmente para proteger a los consumidores y usuarios de alzas injustificadas.

Fomentan la educación y la información en materia de consumo. Protegen frente a la publicidad engañosa, desleal y subliminal y frente a las cláusulas abusivas de los contratos.

Ayudan a la constitución y funcionamiento de las asociaciones de representación y defensa de los consumidores y usuarios. Su opinión es tenida en cuenta en la elaboración de las disposiciones que afecten a sus representados.

Los poderes públicos garantizan la eficacia del sistema de resolución de quejas y sancionan adecuadamente las infracciones de la normativa sobre consumo. Prestan

protección jurídica, administrativa y técnica, a los consumidores y usuarios en las situaciones de inferioridad, subordinación o indefensión. Los daños y perjuicios derivados del incumplimiento de la normativa de consumo dan lugar a una indemnización equitativa.

VII. DERECHOS DE COLECTIVOS

24. Niñez y Adolescencia

- Contenido

Los poderes públicos tienen en cuenta la opinión de los menores en los asuntos que les afectan, en función de su madurez.

Los poderes públicos garantizan la protección integral de los menores, especialmente en los casos de riesgo, adopción, acogimiento, desamparo y crisis matrimonial. Se garantiza en todo caso el contacto periódico del menor con ambos padres, salvo que ello resulte contrario a sus intereses.

Los poderes públicos cuidan especialmente de las condiciones de vida en las instituciones, públicas y privadas, destinadas al cuidado de los menores.

Los menores tienen derecho a unas condiciones de trabajo acordes con su naturaleza y, en concreto, a una edad mínima de admisión al trabajo, a limitaciones específicas de la jornada laboral y a las demás especialidades laborales legalmente previstas.

Los poderes públicos protegen a los menores frente a los contenidos publicitarios y audiovisuales perjudiciales. En general, garantizan el respeto a los menores por parte de los medios de comunicación.

El Derecho penal de menores y su aplicación está orientado por el principio de protección integral de los menores. Los poderes públicos disponen para ellos de centros especiales de internamiento, divididos en módulos adecuados a su edad, madurez, necesidades y habilidades. La actividad de estos centros toma como referencia la vida en libertad, reduciendo al máximo los efectos negativos que el internamiento pueda representar para el menor, favoreciendo los vínculos sociales, el contacto con los familiares y allegados y la colaboración de las entidades públicas y privadas más próximas en el proceso de integración social.

25. Personas de Edad Avanzada

- Contenido

Los poderes públicos garantizan la suficiencia económica y el bienestar de las personas mayores, procurándoles la posibilidad de una vida independiente, siempre que lo deseen.

Los poderes públicos mantienen un sistema de servicios sociales destinados a las personas mayores, lo que incluye, al menos, ayudas y subvenciones específicas en los sectores de la participación pública, la salud, la vivienda, la cultura y el ocio. Los poderes públicos informan adecuadamente sobre tales servicios.

Los poderes públicos vigilan especialmente las condiciones de vida en las instituciones, públicas y privadas, destinadas al cuidado de las personas mayores.

26. Discapacitados

- Contenido

Los poderes públicos ayudan al tratamiento sanitario, integral y especializado, y a la inserción sociolaboral de las personas con minusvalías físicas, sensoriales o psíquicas, procurándoles la posibilidad de una vida independiente, siempre que lo deseen, y facilitándoles el ejercicio de sus derechos.

Los poderes públicos promueven especialmente la educación y la formación profesional especializadas, fomentan la contratación en el sector y cuidan por las condiciones de trabajo de este colectivo.

27. Reclusos

- Contenido

La privación de libertad se orienta a la reinserción social del recluso, principio que orienta la organización y actividad de los centros penitenciarios, así como el seguimiento posterior, en su caso, de quienes ya cumplieron condena.

Los reclusos tienen los mismos derechos que el resto de los ciudadanos, salvo los expresamente limitados por la condena o por la ley. Los poderes públicos facilitan su ejercicio.

Los reclusos tienen, al menos, los siguientes derechos específicos:

1) A disponer de celdas individuales, con un tamaño adecuado y condiciones suficientes de seguridad e higiene, lo que comprende la ventilación, iluminación, agua y calefacción necesarias.

2) A las comunicaciones y relaciones privadas con el exterior, lo que incluye la existencia de locutorios individuales y de salas de relaciones familiares.

3) Al trabajo retribuido, de conformidad con sus circunstancias personales y con el régimen de vida en prisión.

4) A la educación, a la cultura y a la protección de la salud, de conformidad con sus especiales condiciones. Los centros penitenciarios disponen de biblioteca, instalaciones deportivas y enfermería y fomentan la participación en las actividades orientadas a la reinserción social de los reclusos.

5) tratamiento individualizado, tanto en la vida en el centro penitenciario como, en su caso, en el régimen progresivo de adaptación a la libertad. En los centros penitenciarios se encuentran separados los hombres y las mujeres, los jóvenes y los adultos y los preventivos y los condenados. El régimen de los presos preventivos está orientado por el principio de presunción de inocencia.

6) A ser llamados por su nombre y a disponer de pertenencias personales.

7) En general, a un trato igual, considerado y respetuoso por parte de los funcionarios.

Los poderes públicos previenen y sancionan especialmente la violencia en los centros penitenciarios.

Los poderes públicos procuran el retorno de los reclusos extranjeros a su país de origen, así como el retorno a Puerto Rico de los reclusos nacionales en el exterior, en ambos casos si los interesados lo solicitan y tras el suministro de la información pertinente sobre las consecuencias del traslado.

VIII. DERECHOS DE LOS ADMINISTRADOS

28. Transparencia

- Contenido

Los ciudadanos tienen libre acceso a los archivos, registros y documentos administrativos, con las excepciones previstas en la ley. Los poderes públicos informan de forma permanente y actualizada de sus servicios y prestaciones *y expiden los certificados y documentos de naturaleza pública.*

Los ciudadanos pueden dirigir peticiones a la Administración. Su contestación es obligatoria.

Los poderes públicos vigilan y sancionan todas las formas de corrupción administrativa.

29. Procedimiento

- Contenido

En todo procedimiento administrativo el ciudadano tiene, al menos, los siguientes derechos:

1) A conocer el estado de los expedientes en los que tenga la condición de interesado y, en especial, los cargos, reclamos o querellas formulados en su contra y el nombre de los funcionarios responsables del expediente.

2) A ser oído en los asuntos que le afecten y a presentar evidencia. Se garantiza la presencia de los colectivos portadores de intereses colectivos o difusos, especialmente en los sectores urbanístico y ambiental.

3) A ser tratado con respeto y consideración por las autoridades y funcionarios.

La Administración no puede prohibir ni castigar acción u omisión alguna que no esté previamente determinada y castigada, con claridad y precisión, en normas generales aprobadas por el Parlamento.

En el procedimiento administrativo sancionador se respetan especialmente la presunción de inocencia y el derecho a presentar alegaciones en la propia defensa.

30. Eficacia

- Contenido

Incluye el derecho a una resolución administrativa imparcial, fundada en el expediente, motivada y dictada en un plazo razonable. Asimismo, su ejecución tiene lugar en un plazo razonable.

La Administración está obligada al cumplimiento rápido y eficaz de las resoluciones judiciales.

Los daños y perjuicios derivados de una actuación administrativa irregular dan lugar a una indemnización equitativa.

IX. DERECHOS DE LA MUJER

31. Mujer

- Contenido

Las mujeres tienen el derecho a ser tratadas de forma no discriminatoria (interdicción de las diferencias de trato no justificadas) en relación con los hombres, así como a ser beneficiarias de normas, planes y medidas encaminadas a mitigar o eliminar progresivamente, en los casos necesarios, su histórica situación de inferioridad social en relación con los hombres.

Las mujeres tienen derechos específicos en las situaciones que lo justifiquen, y en especial en los casos de embarazo y maternidad, así como en el centro de trabajo.

Las mujeres tienen derecho a ser protegidas frente a los abusos en el campo de la prostitución.