

19 de mayo de 1999

CARTA CIRCULAR NÚM. 99-02

**SEÑORES(AS) RECTORES(AS), DIRECTORES DE OTRAS
DEPENDENCIAS UNIVERSITARIAS Y DEMÁS FUNCIONARIOS A CARGO
DE LA ADMINISTRACIÓN UNIVERSITARIA**



**PROCEDIMIENTO INTERNO PARA EL RECIBO Y TRÁMITE DE LAS
RECLAMACIONES RECIBIDAS DE LA OFICINA DEL PROCURADOR
DEL CIUDADANO (OMBUDSMAN)**

La Universidad de Puerto Rico, en su firme compromiso de ofrecer un servicio de excelencia, siempre ha tomado acción afirmativa en las gestiones que promueven una sana administración pública. Como parte de esta iniciativa, la Oficina del Procurador del Ciudadano, mejor conocida como el Ombudsman, ha adoptado nueva reglamentación en virtud de la Ley Núm. 134 del 30 de junio de 1977, según enmendada. El propósito de esta reglamentación es agilizar y hacer más accesible su función como facilitador en la búsqueda de soluciones a los problemas que en ocasiones confronta la ciudadanía, al solicitar servicios ante las agencias públicas de nuestro País.

A la luz de la reciente confirmación del Sr. Iván García Flores, Director de la División Central de Sistemas y Procedimientos, como nuestro Oficial de Enlace ante el Ombudsman, se reafirma nuestro compromiso. A estos fines, hemos delimitado el siguiente procedimiento interno para agilizar el recibo y tramitación de cualquier reclamación que se presente contra cualquiera de nuestras unidades institucionales o dependencias administrativas.

**Recibo y Trámite de las Reclamaciones Recibidas de la Oficina del
Procurador del Ciudadano (Ombudsman)**

Para efectos del Ombudsman, una reclamación es cualquier reclamo o queja, formalizada por una persona natural o jurídica en contra de una agencia por un acto administrativo que aparente ser contrario a la ley o reglamentos y/o resulte ser irrazonable, injusto, arbitrario, ofensivo o discriminatorio. La misma deberá estar debidamente sustentada y será

evaluada por un funcionario del Ombudsman, previo a su radicación ante la agencia reclamada. No obstante, es importante aclarar que se excluye de esta definición a la Universidad de Puerto Rico con respecto a sus tareas docentes.

Como medida inicial hemos solicitado al Procurador el envío simultáneo de cualquier reclamación en contra de la Universidad, a los siguientes funcionarios:

- 1) a la autoridad nominadora, director o representante autorizado de la unidad institucional o administrativa, según sea el caso, objeto de la reclamación,
- 2) al Presidente de la Universidad, y
- 3) al Oficial de Enlace.

Una vez recibida la reclamación, el Oficial Enlace se comunicará con la autoridad nominadora, director o representante autorizado, para colaborar en la medida que corresponda en el proceso de corregir o presentar una explicación justificada a la situación. Para este propósito, el Ombudsman concede diez días laborables a partir de la entrega de la reclamación, los cuales solo pueden ser extendidos mediante la presentación de una causa razonable que justifique la concesión de una prórroga. La idea es que la unidad objeto de la reclamación pueda actuar de inmediato en la solución de la misma y, a su vez, cuente con el apoyo del andamiaje administrativo a nivel central, en caso de que sea necesario.

El Oficial de Enlace preparará un expediente de las reclamaciones recibidas y solucionadas, de manera que sirva de base para el desarrollo e implantación de mecanismos administrativos que eviten la ocurrencia de situaciones similares en otras unidades y dependencias del sistema.

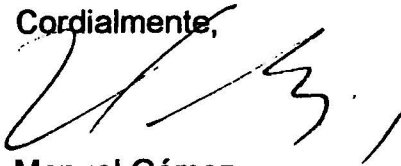
Para facilitar la comunicación, solicito envíen al Oficial Enlace, en el término de cinco días laborables a partir del recibo de esta Carta Circular, la siguiente información: nombre del representante autorizado, el cual deberá tener facultad para tomar decisiones administrativas conducentes a solucionar la situación, posición y un número de teléfono directo en el cual el Oficial de Enlace pueda comunicarse con prontitud.

Carta Circular Núm. 99-02
Página 3
19 de mayo de 1999

Favor enviar la información antes requerida a la siguiente dirección:

Sr. Iván García Flores
Oficial de Enlace del Ombudsman
División Central de Sistemas y Procedimientos
Universidad de Puerto Rico
PO Box 364984
San Juan, P.R. 00936-4984

Cordialmente,



Manuel Gómez
Presidente Interino

IGF/nrv