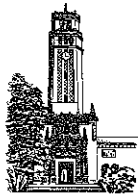


8 de julio de 1999

**CIRCULAR NÚM. 02, 1999-2000**

**DECANOS, DIRECTORES DE UNIDADES ACADÉMICAS Y ADMINISTRATIVAS**



Oficina del Decano  
de Administración

Luis R. Esquilín Hernández, CPA  
Decano Interino

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

La Universidad de Puerto Rico se ha caracterizado en su compromiso de ofrecer un servicio de excelencia y promover la sana administración. Es por esta razón que la División Central de Sistemas y Procedimientos ha establecido un procedimiento interno para agilizar el recibo y tramitación de cualquier reclamación que se presente contra cualquiera de nuestras unidades institucionales o dependencias administrativas. Este procedimiento se fundamenta en la nueva reglamentación de la Oficina del Procurador del Ciudadano, mejor conocida como el Ombudsman, en virtud de la Ley Núm. 134 de junio de 1977, según enmendada.

PO Box 23301  
San Juan PR  
00931-3301

Para su información, les incluyo copia de la Carta Circular Núm. 99-02 del Presidente, en la cual incluye el procedimiento a seguir en cualquier reclamación que pueda suscitarse.

Es importante que distribuyan este procedimiento entre el personal de sus oficinas.

Saludos cordiales.

iom

(787) 764-0000  
Exts 3030 3034

**Anejo**

Fax: (787) 764-2880  
Ext 1357

19 de mayo de 1999

99 MAY 28 PM 2: 33

**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

PO Box 364984  
San Juan, Puerto Rico  
00936-4984  
(787) 250-0000  
Fax (787) 759-6917

99-7507

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 hábiles 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

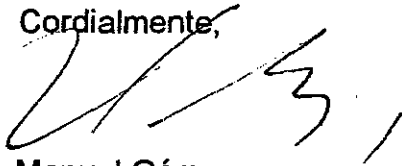
Página 3

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