



ORDEN ADMINISTRATIVA NÚM. 2017-04

A: TODO EL PERSONAL DEL DEPARTAMENTO DE JUSTICIA Y COMPONENTES ADSCRITOS

ASUNTO: ESTABLECIMIENTO DE LAS FUNCIONES Y ESTRUCTURA DE LA OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO

I. BASE LEGAL

Esta Orden Administrativa se adopta en virtud de los poderes de la Secretaria de Justicia recogidos en las Secciones 5 y 6 del Artículo IV de la Constitución de Puerto Rico; y en la Ley Núm. 205-2004, según enmendada, conocida como *Ley Orgánica del Departamento de Justicia*, 3 L.P.R.A. sec. 291 *et seq.*, que establece que la Secretaria de Justicia es la principal funcionaria de ley y orden con la facultad para disponer el funcionamiento, la organización y los procedimientos internos del Departamento. Se promulga, además, conforme a su facultad para adoptar las normas y los reglamentos que estime necesarios para el cumplimiento de sus funciones y realizar los actos convenientes y necesarios para implementar los propósitos de la Ley Núm. 205, *supra*. Así también, conforme a las disposiciones esta Ley que le conceden la facultad y el deber de orientar a la comunidad sobre asuntos de interés relacionados al ejercicio de las funciones ministeriales del Departamento.

II. PROPÓSITO

A diario el Departamento de Justicia recibe múltiples consultas de ciudadanos que solicitan información sobre los servicios que ofrece el Departamento o que se les oriente sobre qué agencia de gobierno puede atender sus reclamos. Así también, en ocasiones acuden ciudadanos que interesan presentar solicitudes para que se investiguen hechos de diversa índole, tales como: actuaciones de funcionarios públicos, posibles actos de corrupción, presuntas violaciones de



derechos civiles, entre otros. En respuesta a esta necesidad, se instituyó en el Departamento de Justicia la Oficina de Ayuda al Ciudadano (en adelante “la Oficina”).

La Oficina impulsa la política pública de la Secretaría de Justicia en todo lo relacionado a la atención de los ciudadanos que requieren este tipo de orientación. El personal encargado les informa sobre los recursos a los que pueden acudir, refiriéndolos a las áreas correspondientes tanto del Departamento de Justicia como de las agencias gubernamentales, corporaciones u otras entidades que tengan jurisdicción para atender sus planteamientos.

A través de los años, se han emitido distintas órdenes administrativas que enuncian algunas de las funciones de esta Oficina. Así por ejemplo, mencionamos que la Orden Administrativa Núm. 89-06 le asignó a esta Oficina la encomienda de proveer al público acceso a los reglamentos y órdenes del Departamento que fueran de aplicación general. Por su parte, la Orden Administrativa Núm. 96-03 (28 de febrero de 1996) sobre *Procedimiento para atender solicitudes de orientación o radicación de querellas por parte de ciudadanos*, estableció que todos los ciudadanos que comparecieran al Departamento para tramitar alguna querella fueran referidos a la Oficina. Por último, la Orden Administrativa 2009-16 (26 de agosto de 2009) sobre *Creación de Grupo de trabajo para prevenir el discrimen ilegal y promover el trato justo e igualdad de todo ciudadano*, se creó un grupo de trabajo permanente para identificar cualquier problemática existente relacionada al trato justo y equitativo, el cual estaría compuesto por representantes de distintos componentes del Departamento. Es necesario derogar estas órdenes administrativas a los fines de establecer de manera clara e inequívoca el marco estructural de esta unidad del Departamento.

Sin duda alguna, las funciones delegadas en la Oficina de Ayuda al ciudadano son de gran envergadura y cumplen objetivos dirigidos a implementar los deberes ministeriales del Departamento. Según se reseña en el Plan Estratégico del Departamento de Justicia 2016-2019, ha quedado evidenciado que muchos sectores de la ciudadanía desconocen los procesos relacionados al sistema de justicia de la Isla y es necesario que los ciudadanos conozcan estos procedimientos así como las responsabilidades y el deslinde de cada una de las agencias de gobierno que intervienen en los mismos. La Oficina es una herramienta que le permite al Departamento tener una interacción más directa con la población a la que sirve para educar en torno a estos aspectos.

No obstante, al presente no se han delimitado con precisión las funciones de la Oficina y ciertamente, las órdenes administrativas reseñadas no son suficientes para instaurar el marco organizacional y funcional dentro del cual esta debe operar. Ante ello, es imperativo conceptualizar de forma específica los contornos que regirán la operación de la Oficina de Ayuda al Ciudadano. A ese fin, esta Orden Administrativa se promulga con el propósito de: establecer las funciones de la Oficina; delinear los aspectos que regirán su organización; y establecer el marco dentro del cual deberán canalizarse las distintas solicitudes que recibe la Oficina.

III. DEFINICIONES

A los fines de esta Orden Administrativa, las siguientes palabras o frases tendrán la definición que a continuación se expone:

1. Consulta- solicitud de información que presenta un ciudadano ante la Oficina de Ayuda al Ciudadano, ya sea relacionada a los servicios que ofrece el Departamento u otra agencia o rama de gobierno. También se refiere quejas presentadas en contra funcionarios públicos por conducta contraria a la ley.
2. Queja - solicitud de investigación contra un empleado o funcionario del Departamento por conducta impropia o incompatible con sus funciones.
3. Solicitante- persona que acude a la Oficina de Ayuda al Ciudadano a presentar una consulta.
4. Registro electrónico- registro computadorizado mediante un sistema de entrada de datos que recoge toda la información relacionada a las consultas presentadas y atendidas en la Oficina de Ayuda al Ciudadano.

IV. DISPOSICIONES

A. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

1. La Oficina de Ayuda al Ciudadano estará adscrita a la Oficina de la Secretaria de Justicia bajo la supervisión del funcionario que esta designe.
2. La Oficina estará a cargo de un Director nombrado por la Secretaria y contará con el personal de apoyo, el cual será determinado y asignado por la Oficina de la Secretaria.

B. FUNCIONES Y DEBERES DE LA OFICINA DE AYUDA AL CIUDADANO

La Oficina de Ayuda al Ciudadano tendrá dos funciones principales: (1) atender las consultas presentadas por los ciudadanos según se definen en esta Orden Administrativa y (2) orientar a la comunidad en general sobre los servicios que ofrece el Departamento y las funciones ministeriales que tiene conforme a su ley orgánica. A continuación se establecen las normas que regirán la implementación de estas funciones.

1. Atención de Consultas

1.1 Normas generales para la atención de consultas

- a. La Oficina atenderá y orientará al público que solicite información sobre los servicios y funciones del Departamento de Justicia.
- b. Queda establecido que la Oficina no ofrecerá asesoramiento legal a los ciudadanos que a esta acudan. Por consiguiente, la Oficina se abstendrá de emitir juicio alguno sobre asuntos legales que puedan aplicar a hechos particulares de controversias que traigan ante sí los ciudadanos o sobre asuntos litigiosos. Su rol se limita a orientar a los ciudadanos sobre los servicios y funciones del Departamento de Justicia y los procedimientos que se deben seguir a fin de obtener dichos servicios o referirlos a la entidad que corresponda.
- c. En caso de que la orientación requerida sea materia de otra agencia o rama de gobierno, se limitará al procedimiento establecido mediante esta orden administrativa.
- d. La ciudadanía podrá presentar sus consultas ante la Oficina compareciendo personalmente en el horario establecido para recibir visitas del público, por teléfono o por correo electrónico o regular a la siguiente dirección:

Oficina de Ayuda al Ciudadano

Departamento de Justicia

Apartado 9020192

San Juan, P.R. 00902-0192

Correo electrónico: ayudaalciudadano@justicia.pr.gov

Teléfono: 787-729-7002 Fax: 787-721-5590

- e. A los fines de que la Oficina pueda proveer los informes estadísticos que le soliciten, clasificará las consultas recibidas en una de las siguientes categorías: (1) solicitud de información sobre servicios que ofrece el Departamento de Justicia; (2) solicitud de información sobre servicios que son de la jurisdicción de otra agencia o rama de gobierno; (3) solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito al Departamento de Justicia; (4) solicitud para que se investigue la conducta de un funcionario público adscrito a otra agencia o rama de gobierno y (5) otras consultas.
- f. La Oficina mantendrá un registro electrónico actualizado que contendrá una relación de todas las consultas recibidas, el cual, como mínimo, deberá reflejar la información siguiente: (1) nombre del solicitante; (2) información de contacto del

solicitante, (3) motivo de la consulta, (4) disposición final de la consulta. Este registro estará categorizado según los tipos de consultas que se establecen en el inciso (e) de esta sección. Toda consulta deberá registrarse independientemente el medio por el cual se haya recibido y/o por el cual se haya atendido, entiéndase: comparecencia personal, por teléfono o por correo electrónico o regular. Este registro tendrá la información necesaria a fin de que la Oficina pueda ofrecer a los solicitantes detalles sobre el estatus de sus consultas. Este registro se enviará a la Oficina de la Secretaría bisemanalmente.

- g. Las consultas deberá atenderse en un término no mayor de 30 días contados a partir de la fecha en que el solicitante provea toda la información necesaria para que la Oficina pueda orientarle adecuadamente. Si un solicitante no provee la información que le sea requerida dentro del término de 5 días contados a partir de la fecha en que se le requirió, la consulta se archivará administrativamente. El solicitante puede presentar su consulta nuevamente tan pronto tenga la información disponible.
- h. La Oficina velará por mantener la confidencialidad de la información personal suplida por los ciudadanos y aquella relacionada a las solicitudes de investigación. Esta información solo será divulgada a los fines de cumplir con los objetivos de esta orden administrativa. A esos efectos, guardará sus documentos y expedientes en un lugar seguro al cual solo tenga acceso personal autorizado. Se entiende por personal autorizado el Director de la Oficina, personal de apoyo y quienes le supervisan.
- i. Las Secretarías, Divisiones, Oficinas y componentes del Departamento remitirán a la Oficina de Ayuda al Ciudadano las consultas que reciban por parte del público, para que sea dicha oficina la que canalice la consulta presentada.
- j. La Oficina mantendrá en su sección de la página cibernética del Departamento de Justicia información actualizada relacionada a sus funciones. También, creará un directorio de las divisiones de las agencias gubernamentales encargadas de proveer orientación y servicios a los ciudadanos, así como de aquellas encargadas de investigar conductas de los funcionarios y empleados públicos.

1.2 Normas que rigen las solicitudes de información en cuanto a leyes, reglamentos, procedimientos o asuntos relacionados a la jurisdicción del Departamento de Justicia.

- a. La Oficina atenderá y orientará a los ciudadanos que soliciten información o documentación sobre asuntos relacionados a la jurisdicción del Departamento de Justicia.

- b. Si el solicitante requiere información general sobre el Departamento de Justicia y sus funciones, orientará al ciudadano según este haya presentado su consulta: personalmente, por teléfono o por correo regular o electrónico.
- c. Si el solicitante requiere copia de algún reglamento u orden administrativa, la Oficina la proveerá electrónicamente. A manera de excepción, en caso de que el solicitante no disponga de estos medios, proveerá copia de los documentos al solicitante luego de que pague los aranceles que por este servicio disponga el Departamento de acuerdo al procedimiento que se establezca para ello.
- d. En todos los casos, la Oficina será quien contestará las consultas de los solicitantes. A ese fin, consultará con la división que corresponda para identificar el tipo de orientación que ofrecerá al solicitante. Las Secretarías, Divisiones y componentes del Departamento que sean consultados por la Oficina a fin de brindar orientación a un ciudadano, remitirán por escrito a la Oficina, dentro de un término de 20 días, la información requerida. Este término puede prorrogarse por causa justificada. La Oficina será quien se comunicará con el ciudadano en cuanto a la disposición de su solicitud.
- e. A manera de excepción, si el solicitante requiere información sobre algún servicio específico que brinda el Departamento, - por ejemplo, servicios del Registro de la Propiedad o de la Oficina de Asistencia a Víctimas y Testigos- será referido a la división correspondiente para que pueda ser atendido. La Oficina orientará al solicitante sobre los horarios de atención al público de la división o componente de que se trate y proveerá la información de contacto correspondiente.
- f. Si la consulta se relaciona con los servicios que ofrece el Departamento, pero la información provista por el solicitante no es suficiente para orientarle adecuadamente, o es necesario estudiar con detenimiento la situación planteada, se seguirá el procedimiento siguiente:
 - 1. Proveerá al solicitante un acuse de recibo de su consulta.
 - 2. Orientará al solicitante sobre la información necesaria a fin de poder atender su consulta apropiadamente.
 - 3. Informará al solicitante que su consulta será atendida y se le proveerá la información solicitada dentro del término y por los medios que dispone esta orden administrativa.

1.3 Normas que rigen las solicitudes de información en cuanto a leyes, reglamentos, procedimientos o asuntos relacionados a la jurisdicción de alguna agencia o rama de gobierno distinta al Departamento de Justicia

- a. En caso de que la consulta esté relacionada a asuntos que caen dentro de la jurisdicción de otra agencia o rama de gobierno, la Oficina explicará esta situación al solicitante y lo referirá, mediante comunicación escrita o por correo electrónico, a la agencia concerniente.
- b. Al referir al solicitante, deberá proveerle información sobre la oficina o División de la agencia a la cual puede acudir.

1.4 Normas que rigen las solicitudes para que se investigue la conducta de algún funcionario del Departamento de Justicia

- a. Cualquier persona mayor de edad interesada en que se investigue la conducta de un empleado o funcionario del Departamento podrá presentar una queja personalmente o por correo ante la Oficina de Ayuda al Ciudadano.
- b. La queja deberá contener los siguientes requisitos:
 - (1) Se presentará por escrito. Si la querrela solicita la amonestación, separación, suspensión o destitución de un fiscal o procurador se tramitará se presentará bajo juramento.
 - (2) Indicará el nombre completo, dirección postal, número de teléfono y correo electrónico del solicitante.
 - (4) Identificará por su nombre al funcionario o empleado que interesa que se investigue.
 - (5) Detallará los hechos que originan su solicitud e indicará la fecha y lugar donde éstos ocurrieron.
 - (6) Incluirá cualquier otra información pertinente e identificará posibles testigos y documentos que sustenten su versión.
- c. La Oficina preparará un expediente con la información suplida por el solicitante y lo remitirá a la división del Departamento encargada de investigar la queja e informará al solicitante sobre este trámite.

- d. En caso de que la queja presentada se refiera a la conducta de algún funcionario o empleado que no labore en el Departamento de Justicia la Oficina orientará al solicitante sobre la agencia o entidad gubernamental a la que puede acudir.

2. Programa de orientación a la comunidad

La Oficina administrará un Programa de Orientación a la Comunidad el cual tendrá las siguientes funciones:

- a. Proveerá información y brindará charlas educativas, en coordinación con las distintas Divisiones del Departamento, a agencias gubernamentales, grupos comunitarios, escuelas, universidades y organizaciones sin fines de lucro y que requieran información sobre los servicios y funciones del Departamento de Justicia y la prevención del crimen.
- b. Brindará apoyo a las actividades educativas y comunitarias que lleven a cabo las diversas unidades del Departamento. Así también, ayudará a coordinar las mismas. Para estas funciones, estará facultada para coordinar con los Directores de las Divisiones concernidas.
- c. Brindará apoyo a la biblioteca del Departamento en las tareas relacionadas a la publicación de leyes y reglamentos.
- d. Rendirá un informe mensual de dichas actividades a la Oficina de la Secretaria.

3. Funciones adicionales

La Oficina servirá de enlace entre los ciudadanos y la Oficina del Jefe de los Fiscales, para canalizar el procedimiento correspondiente a la certificación que debe proveer el Departamento de Justicia conforme al Art. 9(2) de la Ley Núm. 430-2000, conocida como *Ley de Navegación y Seguridad Acuática de Puerto Rico*.

C. FUNCIONES DEL DIRECTOR DE LA OFICINA DE APOYO AL CIUDADANO

El Director de la Oficina tendrá las siguientes funciones y deberes:

1. Dirigirá, coordinará y controlará las actividades inherentes al desarrollo de las funciones y deberes de la Oficina de Ayuda al Ciudadano.
2. En el ejercicio de sus funciones, promoverá el trato justo y en igualdad de condiciones a todos los ciudadanos que acudan ante la Oficina, sin discriminar por

razón de raza, estatus migratorio, género, orientación sexual, origen, nacionalidad, edad, impedimento físico o mental, condición social, afiliaciones políticas, religión.

3. Compilara todas las ordenes administrativas, reglamentos y normas relativas sus funciones y a la presentación de quejas contra funcionarios públicos y las tendrá disponibles para el público en su portal de internet.
4. Mantendrá un registro electrónico de todo asunto que reciba la Oficina para su atención.
5. Presentará los informes estadísticos que le sean requeridos por la Oficina de la Secretaria de Justicia y la División de Estadísticas de la Secretaría de Gerencia y Administración.
6. Será el custodio de todos los expedientes relacionados a las consultas que se presentan ante la Oficina.
7. Llevará ante la atención del Ayudante Especial de la Secretaria a cargo de la Oficina o funcionario que esta designe asuntos administrativos que deban enmendarse o modificarse para la mejor consecución de los propósitos de la Oficina.
8. Toda otra función que sea necesaria para cumplir los objetivos de esta Orden Administrativa.
9. Las funciones previamente señaladas no son taxativas. La Secretaria de Justicia tiene la autoridad de notificar funciones adicionales de ser necesarias.

V. DEROGACION

Se derogan la Ordenes Administrativas siguientes: la Núm. 89-06 (5 de octubre de 1989) sobre *Creación y Funciones de la Unidad de Información al Ciudadano*; la Núm. 96-03 (28 de febrero de 1996) sobre *Procedimiento para atender solicitudes de orientación o radicación de querellas por parte de ciudadanos*, y la Núm. 2009-16 (26 de agosto de 2009) sobre *Creación de Grupo de trabajo para prevenir el discrimen ilegal y promover el trato justo e igualdad de todo ciudadano* y cualquier otra orden o carta circular que sea incompatible con lo aquí dispuesto.

VI. VIGENCIA

Esta Orden Administrativa entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.

En San Juan, Puerto Rico, a 24 de abril de 2017.



Wanda Vázquez Garced