

GOBIERNO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS
PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

5269
PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA PRESENTACION Y
SOLUCION DE QUERELLAS POR LOS SERVICIOS
OFRECIDOS EN LA OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS
PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

Núm. 5269
7 de Julio de 1995 4:20 p.m.
Fecha
Aprobado: Baltasar Corrada del Río

Secretario de Estado
Por: *Luis La Parra*

Secretaría Auxiliar de Estado

I N D I C E

	página
Introducción	i
Artículo I - Propósito	1
Artículo II - Base Legal	1
Artículo III - Definiciones	1 y 2
Artículo IV - Aplicabilidad	2
Artículo V - Procedimiento o forma de iniciar una querella	2
Artículo VI - Causas para iniciar la presentación de una querella	3
Artículo VII - Separabilidad	4
Artículo VIII - Vigencia	4
Apéndice - Formulario para la radicación de querellas	

5269

Introducción

La Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos es el organismo creado por virtud de la Ley Núm. 2 de 27 de septiembre de 1985 con el fin primordial de velar por el cumplimiento de las leyes estatales y federales que cobijan a las personas con impedimentos. Como parte de sus funciones dispuestas en esta ley están: velar y servir como instrumento de coordinación para atender y viabilizar la solución de problemas, necesidades y reclamos de las personas con impedimentos en las áreas de la salud, educación, empleo y la libre iniciativa empresarial o comercial, de los derechos civiles y políticos, de la legislación social, laboral y contributiva de la vivienda, la transportación, la recreación y la cultura.

Tiene a su vez la responsabilidad de llevar a cabo un programa de asistencia, orientación y asesoramiento para la protección de los derechos de las personas con impedimentos.

Con el fin de cumplir con la encomienda y el mandato legislativo, la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos ha establecido y organizado los siguientes Programas para dar orientación y servicios a la población a la cual le sirve: El Programa de Protección y Defensa de las Personas con Condiciones Mentales Institucionalizadas, que dirige sus esfuerzos a pacientes recluidos en instituciones mentales, mejor conocido como el Programa PAIMI, el Programa de Protección y Defensa de las Personas con Deficiencias en el Desarrollo conocido como PADD, el Programa de Asistencia al Cliente de Rehabilitación Vocacional, conocido como CAP, el Programa de Protección de Derechos de las Personas con Impedimentos, también conocido como PAIR, y el Programa de Protección y Defensa del Usuario de Asistencia Tecnológica, conocido como PAAT.

Los programas antes mencionados son creados por virtud de legislación federal y sufragados a su vez con fondos federales.

La legislación que crea y otorga los fondos públicos para el funcionamiento de los referidos programas requiere que dichos programas establezcan un procedimiento interagencial para recibo y solución de querellas cuando el cliente no esté satisfecho con los servicios que recibe de estos programas.

A tales efectos, la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos emite el siguiente procedimiento interno para la presentación y solución de querellas por los servicios que ofrece.

5269

PROCEDIMIENTO INTERNO PARA LA PRESENTACION Y
SOLUCION DE QUERELLAS POR LOS SERVICIOS OFRECIDOS
POR LA OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

Artículo I - Propósito

El propósito de este procedimiento es asegurar la participación efectiva de los clientes que reciban los servicios de los programas y la solución justa, rápida y económica de las querellas presentadas ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos; aumentar la supervisión y calidad de los servicios prestados y conceder un remedio a las personas o grupos excluidos de los programas.

Artículo II - Base Legal

Este procedimiento se promulga en virtud de los poderes conferidos por la Ley Núm. 2 de 27 de septiembre de 1985, conocida como Ley de la Oficina de Procurador de las Personas con Impedimentos, la Ley Pública Núm. 98-527 de 19 de octubre de 1984, según enmendada, conocida como "Developmental Disabilities Assistance and Bill of Rights Act"; Ley Pública 93-112 de 26 de septiembre de 1973, conocida como la Ley de Rehabilitacion de 1973, según enmendada por la Ley Pública Núm. 98-221 de 22 de febrero de 1984, conocida como "Rehabilitation Amendments of 1984" y La Ley Pública 102-569 de 29 de octubre de 1992; conocida como "Rehabilitation Amendments of 1992"; la Ley Pública 99-319 de 23 de mayo de 1986, conocida como "Protection and Advocacy for Mentally Ill Individuals Act of 1986", enmendada por la Ley Pública 102-173 de 27 de noviembre de 1991, conocida como "Protection and Advocacy for Mentally Ill Individuals Amendments Act of 1991", y la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

Artículo III - Definiciones

1. Oficina - Es la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos.
2. Programa - Son los cinco (5) Programas que administra la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, por

virtud de las disposiciones de las citadas leyes federales y de la Ley Núm. 2 de 27 de septiembre de 1985.

3. Procurador - Es el Director o Primer Oficial Ejecutivo de la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos.

4. Procurador Auxiliar - Es la persona en quien el Procurador delega aquellos poderes inherentes a su cargo en caso de enfermedad, ausencia temporal, incapacidad o por cualquier otra causa, o cualesquiera funciones, deberes o facultades que el Procurador determine delegar.

5. Querella - Es la reclamación presentada por una persona que recibe los servicios de los Programas o que ha sido excluida de éstos, en la que solicita que le sea reconocido un derecho y concedido un remedio.

6. Querellante - Es la persona que reclama un derecho en su capacidad personal, o por su representante autorizado.

Artículo IV - Aplicabilidad

Este procedimiento aplicará a los clientes que reciben los servicios en los programas de la OPPI y a los clientes potenciales de dichos programas. Esto incluirá a los familiares o representantes de los clientes.

Artículo V - Procedimiento o forma de iniciar una querella

Este procedimiento se inicia con la presentación de una querella, por escrito y firmada por el cliente o su representante autorizado, en donde expresa los hechos que motivan su reclamación, y el remedio solicitado si alguno, ante el Programa del cual se querella, quien proveerá el formulario para tales efectos. El querellante tendrá quince (15) días para presentar la querella, contados éstos a partir de que ocurra el incidente o suceso que motiva la querella.

Una vez presentada la querella será obligación del coordinador o supervisor a cargo del Programa, evaluar la misma, realizar una investigación y emitir una respuesta en el término no mayor de diez (10) días laborables contados éstos a partir del

recibo de la querella. Este término de diez (10) días podrá ser excusado por causas no atribuidas al supervisor o coordinador del Programa, por razones fuera del control de la agencia o fuerza mayor.

Si el querellante no está satisfecho con la determinación del coordinador o supervisor a cargo del Programa acudirá ante el Procurador Auxiliar dentro del término de diez (10) días laborables, para que éste revise la determinación de este funcionario.

De la determinación del Procurador Auxiliar se acudirá en reconsideración ante el Procurador en el término de diez (10) días laborables. Este tendrá la responsabilidad de evaluar la querella y notificar su determinación de desestimar o conceder el remedio solicitado o cualquier otro, en un término no mayor de diez (10) días laborables.

Artículo VI - Causas para iniciar la presentación de una querella

(1) Cuando el querellante entiende que no se le están ofreciendo los servicios de calidad que amerita su caso o que los mismos no son satisfactorios.

(2) Cuando el querellante ha solicitado los servicios del Programa y se le ha denegado su elegibilidad al mismo sin causa justificada.

(3) Cuando el querellante es recipiente de los servicios del Programa y entiende que el funcionario a cargo de su caso o situación no ha realizado las gestiones necesarias o dilata la prestación de los servicios innecesariamente.

(4) Cuando el querellante recibe los servicios o ayuda del Programa, pero las gestiones o trámites en su beneficio, fueron terminadas o suspendidas por razones injustificadas o sin el acuerdo o consentimiento del querellante.

(5) Cuando se le notifique por el Programa que en su caso no se justifica la concesión de un remedio de los que la Oficina

está facultada a conceder, y se le requiera mostrar causa por la cual su caso no deba ser cerrado y archivado.

(6) Por cualquiera otras razones que el querellante entienda le puedan causar perjuicio inmediato o pérdida de derechos.

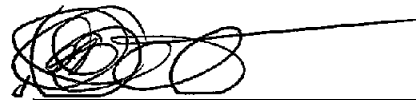
Artículo VII - Separabilidad

En caso de que un Tribunal con jurisdicción competente declare inválido, nulo o ineficaz cualquier disposición de este procedimiento, las demás disposiciones seguirán rigiendo con toda su fuerza de ley.

Artículo VIII - Vigencia

Este procedimiento será de acción y vigencia inmediata a su aprobación.

En San Juan, Puerto Rico a 7 de julio de 1995.



David Cruz Vélez

APENDICE

5269

Formulario para la presentación y solución de querellas
por los servicios ofrecidos en la Oficina del
Procurador de las Personas con Impedimentos

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS
PERSONAS CON IMPEDIMENTOS

5269

FORMULARIO PARA LA RADICACION DE QUERELLAS

Nombre del Querellante

Programa Querellado

1. ¿Cuál fue su petición?

2. Nombre del funcionario que atendió su caso:

3. ¿Cuáles fueron las gestiones realizadas por el Programa y/o el funcionario?

4. ¿Cómo entiende usted debió resolverse su petición?

5. ¿Qué áreas debió enfatizarse en su caso para resolver el mismo y porqué?

6. ¿Considera usted que el funcionario a cargo de su caso lo orientó correctamente? sí no ¿Porqué? Explique:

7. ¿Considera usted que la mediación o intervención en su caso fue efectiva? sí _____ no _____ ¿Porqué? Explique:

8. ¿Considera usted que la comunicación del funcionario a cargo del caso fue apropiada y clara? sí _____ no _____ ¿Porqué?

Explique: _____

9. ¿Considera usted que la investigación que realizó el funcionario a cargo del caso cubrió todos los aspectos importantes de su caso? sí _____ no _____ ¿Porqué? Explique:

10. Entiende usted que el proceso investigativo o de mediación fue lento, y que el caso ameritaba un remedio de acción inmediata.

Explique: _____

11. ¿Es la primera vez que acude ante la agencia? sí _____ no _____

12. ¿Está satisfecho con el resultado final de su caso?

sí _____ no _____ ¿Porqué? Explique: _____

13. ¿Cómo entiende usted debió resolverse su caso y porqué?

CAM/cfr