



DEPARTAMENTO DE LA
VIVIENDA



CDBG-DR

Política sobre Presentación de Quejas

*Este documento es una traducción de la versión en inglés.
De haber alguna inconsistencia entre ambas versiones, la versión en inglés prevalecerá.*

Esta página se dejó en blanco intencionalmente.

DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA DE PUERTO RICO
PROGRAMAS CDBG-DR/MIT
POLÍTICA SOBRE PRESENTACIÓN DE QUEJAS
CONTROL DE VERSIONES

| NÚMERO DE VERSIÓN | FECHA DE REVISIÓN | DESCRIPCIÓN DE LA REVISIÓN |
|--------------------------|---------------------------|---|
| 1 | 22 de julio de 2020 | Versión original |
| 2 | 14 de septiembre del 2020 | Múltiples cambios a lo largo del documento a los efectos de corregir referencias y citas; incluir la página de quejas en el sitio web oficial del programa CDBG-DR de Vivienda. |
| 3 | 19 de agosto del 2022 | Se incluyó la aplicación de Mitigación bajo el programa de CDBG-MIT. |
| | | |
| | | |

Índice

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Resumen | 5 |
| 2 | Alcance | 6 |
| 3 | Propósito | 6 |
| 4 | Definiciones/Siglas | 6 |
| 5 | Política | 7 |
| 6 | Quejas | 8 |
| 6.1 | Requisitos para la presentación de quejas..... | 8 |
| 6.2 | Envío de quejas..... | 9 |
| 6.2.1 | Quejas recibidas de terceros..... | 10 |
| 6.2.2 | Quejas que carecen de legitimación o de datos..... | 10 |
| 7 | Responsabilidades | 10 |
| 7.1 | Investigación de la queja..... | 10 |
| 7.2 | Referidos..... | 10 |
| 7.3 | Registros..... | 11 |
| 7.4 | Medidas cautelares..... | 11 |

1 Resumen

El Departamento de Vivienda de Puerto Rico (**Vivienda**), como administrador de fondos, ha desarrollado un Plan de Participación Ciudadana de acuerdo con 24 C.F.R. § 91.115 y los requisitos alternativos aplicables del Departamento de la Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. (**HUD**, por sus siglas en inglés), según se publiquen en los Avisos del Registro Federal para la Subvención en Bloque para Desarrollo Comunitario Recuperación ante Desastres (**CDBG-DR**, por sus siglas en inglés) y la Subvención en Bloque para Desarrollo Comunitario Mitigación (**CDBG-MIT**, por sus siglas en inglés), los cuales sustituyen/relevan de y reemplazan ciertos requisitos con respecto a la participación ciudadana. Estos requisitos alternativos se encuentran en los Avisos del Registro Federal enumerados a continuación y en cualesquiera otros avisos aplicables:

Tabla 1: Avisos del Registro Federal y Requisitos Alternativos

| CDBG-DR | CDBG-MIT |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> • Avisos del Registro Federal, Vol. 83, Núm. 28 (viernes, 9 de febrero de 2018), 83 FR 5844; • Aviso del Registro Federal, Vol. 83, Núm. 157 (martes, 14 de agosto de 2018), 83 FR 40314; • Aviso del Registro Federal, Vol. 85, Núm. 17 (lunes, 27 de enero del 2020), 85 FR 4681; • Aviso del Registro Federal, Vol. 86, Núm. 3 (miércoles, 6 de enero del 2021), 86 FR 569; y • Aviso del Registro Federal Vol. 86, Núm. 117 (martes, 22 de junio de 2021), 86 FR 32681. | <ul style="list-style-type: none"> • Aviso del Registro Federal, Vol. 84, Núm. 169 (viernes, 30 de agosto de 2019), 84 FR 45838; y • Aviso del Registro Federal, Vol. 85, Núm. 17 (27 de enero de 2020), 85 FR 4676. |

Según el 24 C.F.R. § 91.115(h), y como parte de los esfuerzos para atender las necesidades de recuperación de Puerto Rico a largo plazo, las quejas de los ciudadanos sobre cualquier tema relacionado con la administración general de los fondos de CDBG-DR/MIT son bienvenidas por el tiempo que duren la subvenciones. Vivienda tiene como objetivo ofrecer una oportunidad para atender todas las quejas recibidas. Esta es una responsabilidad esencial para Vivienda, ya que establece la prioridad de mantener una comunicación abierta con respecto a las inquietudes de los ciudadanos en cuanto a los Programas CDBG-DR/MIT.

Es el compromiso de Vivienda garantizar que los ciudadanos con discapacidades tengan medios efectivos para comunicarse con Vivienda y que Vivienda pueda comunicarse efectivamente con los ciudadanos con discapacidades sobre sus políticas y procedimientos. Vivienda tendrá la información disponible en distintos formatos, según sea necesario y según se solicite, para garantizar una comunicación adecuada con las personas con discapacidades.

2 Alcance

Esta política es de aplicación para todas las quejas que reciba Vivienda con respecto a la administración, el manejo o los procedimientos operacionales de los Programas CDBG-DR/MIT.

Esta política no se aplica a quejas anónimas ni a solicitudes de reconsideración de decisiones sobre los Programas CDBG-DR/MIT. Toda queja que se reciba con relación a asuntos cubiertos específicamente en otros documentos independientes se atenderá o se referirá según corresponda.¹ Véase la subsección sobre Referidos bajo la sección de Responsabilidades, a continuación.

3 Propósito

Esta política describe la responsabilidad de Vivienda, como recipiente de los fondos CDBG, de garantizar que todas las quejas se atiendan con prontitud y de manera uniforme y que, como mínimo y en la medida posible, se brinde una respuesta sustancial y oportuna a todas las quejas presentadas por escrito, en un plazo de **quince (15) días laborables**. 24 C.F.R. § 91.115(h). Por consiguiente, el objetivo de esta Política es servir de guía para la supervisión responsable, eficiente y transparente de las quejas de los ciudadanos mediante la implementación de una estructura que organice adecuadamente las políticas y los sistemas necesarios para cumplir con la responsabilidad de Vivienda. De igual forma, esta Política alienta a las personas a expresar sus inquietudes con respecto a cualquier asunto relacionado con la administración general de los fondos CDBG-DR/MIT, de manera que se atiendan sus quejas y que se tome acción según corresponda.

4 Definiciones/Siglas

Área programática – Área/Departamento/División de Vivienda a cargo de implementar los programas y actividades financiados con fondos CDBG-DR/MIT que ayudarán y darán apoyo a las respuestas a las quejas de los ciudadanos, además de recopilar información y documentación relevante.

CDBG-DR - fondos de la Subvención en Bloque para Desarrollo Comunitario y Recuperación ante Desastres.

CDBG-MIT - fondos de la Subvención en Bloque para Desarrollo Comunitario y Mitigación

Confidencialidad – La protección de información personal o delicada, según se define en la Política sobre Información de Identificación Personal, Confidencialidad y No Divulgación.²

¹ Estas políticas están disponibles en la página web de los Programas CDBG-DR/MIT en inglés y español en <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/resources/general-policies/> y <https://cdbg-dr.pr.gov/recursos/politicas/politicas-generales/>.

² Íd.

HUD – Se refiere al Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos.

OIG – Oficina del Inspector General.

Plan de Acción – Una descripción exhaustiva sobre un proyecto que incluye sus actividades, logros, fuentes de financiamiento y usuarios de los fondos.³

POC – Siglas en inglés para “punto de contacto”.

Política AFWAM (por sus siglas en inglés) – Política Anti-Fraude, Desperdicio, Abuso o Malversación.⁴

Política de Retención de Documentos - Política sobre Manejo, Administración y Accesibilidad de Documentos.⁵

Política de PII (por sus siglas en inglés) - Política de confidencialidad, información de identificación personal y no divulgación.⁶

Queja – Una declaración formal presentada por escrito con relación a un agravio, la cual será documentada, procesada, archivada y se contestada de acuerdo con lo estipulado en 24 C.F.R. § 91.115(h).

Quejas anónimas - quejas con datos insuficientes y/o enviadas por un tercero sin legitimación en el asunto que se presenta y que no necesitan ser aceptadas o revisadas.

Quejoso – Toda persona natural o legal y/o su representante autorizado que presente una queja. También se conoce como la “persona agraviada” o la persona que está sujeta a la situación que es el fundamento de la queja.

Vivienda – Se refiere al Departamento de la Vivienda de Puerto Rico.

5 Política

Como parte de sus esfuerzos para promover la participación ciudadana, el estatuto federal que rige los programas del CDBG-DR/MIT requiere que los gobiernos locales “[p]roporcionen a los ciudadanos la dirección, el número de teléfono y los horarios en los cuales pueden presentar quejas y agravios, además de responder prontamente por escrito a las quejas y agravios presentados por escrito, en un plazo de **quince (15) días laborables**, en la medida de lo posible”. 24 C.F.R. § 570.486(a)(7). Tanto, el Vol. 83 Núm. 28 del Registro Federal (9 de febrero de 2018), 83 FR 5844, como el Vol. 84 Núm. 169 del

³ El Plan de Acción para fondos CDBG-DR, según enmendado, está disponible en la página web de los Programas CDBG-DR/MIT, en inglés y español en <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/action-plan/> y <https://www.cdbg-dr.pr.gov/plan-de-accion/>. El Plan de Acción para fondos CDBG-MIT está disponible en la página web de los Programas CDBG-DR/MIT, en inglés y español en <https://cdbg-dr.pr.gov/en/download/cdbg-mit-action-plan-2/> y [CDBG-MIT Plan de Acción - CDBG \[pr.gov\]](https://www.cdbg-dr.pr.gov/plan-de-accion/).

⁴ Esta política está disponible en la página web de los Programas CDBG-DR/MIT, en inglés y español en <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/resources/general-policies/> y <https://cdbg-dr.pr.gov/recursos/politicas/politicas-generales/>

⁵ Íd.

⁶ Íd.

Registro Federal (30 de agosto de 2019), 84 FR 45838, introdujeron la exención al requisito de participación ciudadana (lo cual incluye el estatuto antes mencionado) y requisitos alternativos. No obstante, conservan la estipulación sobre los **quince (15) días**: “[e]l destinatario de los fondos responderá prontamente por escrito a todas las quejas de los ciudadanos. Dicha respuesta debe emitirse dentro de **quince (15) días laborables** a partir del recibo de la queja”. 83 FR 5844, 5855; 84 FR 45838, 45854.

Las personas tienen derecho a expresar sus opiniones y sus posturas en cualquier momento durante el desarrollo y la implementación de los programas CDBG-DR/MIT. Vivienda implementa esta Política para atender las quejas recibidas con prontitud y de manera responsable y confidencial. Se mantendrá la confidencialidad de la identidad y las circunstancias del querellante, a menos que se obtenga autorización previa del participante por escrito. Al responder a una queja, Vivienda tratará a los ciudadanos de manera justa y con cortesía. El objetivo de esta política es atender los asuntos de una manera que muestre sensibilidad hacia las necesidades del querellante y que sea completamente compatible con las leyes, reglamentos, códigos y ordenanzas federales y locales.

La política de no discriminación de Vivienda incluye el proceso de admisión y manejo de quejas. Vivienda no discrimina por razón de raza, color, creencias religiosas, creencias políticas, afiliación a uniones laborales, sexo, orientación sexual, género, discapacidad, situación familiar, estado civil, origen nacional o cualquier otro factor injustificado, por ejemplo: dificultades con el idioma, edad, embarazo, etc.

Ninguna persona podrá intimidar, amenazar, coaccionar o discriminar en contra de otra persona por haber presentado una queja, testificado, ayudado o participado en algún asunto, investigación, procedimiento o vista relacionada con una queja.

6 Quejas

Durante el transcurso de los programas CDBG-DR/MIT, es posible que los ciudadanos deseen presentar quejas por escrito mediante una declaración de agravio. Vivienda aceptará quejas sobre cualquier asunto relacionado con la administración general del Programa. Cualquier persona y/o su representante autorizado puede presentar una queja.

6.1 Requisitos para la presentación de quejas

Para que la División Legal de los Programas CDBG-DR/MIT pueda procesar y revisar una queja, debe cumplir con los siguientes requisitos:

1. La queja debe presentarse por escrito.
2. Debe tener el nombre completo del querellante.
3. Debe incluir la información de contacto del querellante y el método preferido para recibir comunicaciones relacionadas con la queja (teléfono, en persona, por correo o por correo electrónico).

4. Debe indicar la naturaleza de la queja (Programa(s) CDBG-DR/MIT / Otro, por favor, especifique).
5. Debe incluir un resumen de la queja y el remedio solicitado.
6. Debe indicar los nombres de las personas con las que se comunicó anteriormente con relación a la queja (Personal de los programas CDBG-DR/MIT / Gerente de proyecto / Personal de Vivienda / y / u otra persona, si corresponde).
7. Debe incluir pruebas o documentación de apoyo.

Los requisitos 1 al 5 son obligatorios. El querellante o una persona autorizada por el querellante debe presentar la querrela. Toda persona que presente una queja a nombre de otra persona o entidad debe presentar la documentación adecuada que confirme que tiene autoridad para representar al querellante.

A fin de asegurar una comunicación adecuada con las personas con discapacidades, los querellantes con discapacidades pueden solicitar formatos alternativos según sea necesarios. Esto incluye permitir que se reciban quejas verbales. El personal de los Programas CDBG-DR/MIT u otras entidades relacionadas que reciban dicha queja deben asegurarse de que se cumplan todos los requisitos antes descritos.

6.2 Envío de quejas

Los ciudadanos que deseen presentar una queja sobre cualquier asunto relacionado con la administración general de los fondos CDBG-DR/MIT pueden hacerlo por escrito a través de cualquiera de los siguientes métodos:

- Por correo electrónico a: LegalCDBG@vivienda.pr.gov
- En línea a través de: <https://www.cdbg-dr.pr.gov/quejas/>
- Por escrito, a:
Programas CDBG-DR/MIT de Puerto Rico
División Legal: Quejas
P.O. Box 21365
San Juan, PR 00928-1365

Si el quejoso no puede presentar una queja por escrito (esto podría deberse a una discapacidad y/u otra circunstancia especial), la queja debe formalizarse por escrito a través de un proceso de entrevista.

Si se solicita, la queja puede presentarse verbalmente vía:

- Telefónica: 1-833-234-CDBG o 1-833-234-2324
787-522-5950
- Personalmente: En la oficina central y regional de San Juan o en cualquiera de las oficinas regionales.

6.2.1 Quejas recibidas de terceros

Las quejas que se reciban en las oficinas regionales de Vivienda, subrecipientes, contratistas, el HUD, otras agencias y otras divisiones o áreas de los programas CDBG-DR/MIT deben notificarse de inmediato a la División Legal de CDBG-DR/MIT de Vivienda por correo electrónico o correo regular, a las direcciones antes mencionadas. Vivienda evaluará las quejas que le envíen y las manejará adecuadamente.

6.2.2 Quejas que carecen de legitimación o de datos

Las quejas con datos insuficientes o enviadas por un tercero sin legitimación en el asunto que se está presentando no necesitan ser aceptadas o revisadas. No se atenderán quejas anónimas.

7 Responsabilidades

Vivienda ha establecido las medidas adecuadas y viables para manejar las quejas de los ciudadanos. Al recibir una queja, Vivienda se esforzará por brindar prontamente una respuesta sustancial por escrito dentro del período establecido de **quince (15) días laborables**, de acuerdo con lo estipulado en 24 C.F.R. § 91.115(h).

7.1 Investigación de la queja

En los casos en los que la División Legal de los Programas CDBG-DR/MIT de Vivienda lo considere necesario, se dará seguimiento a las partes involucradas para obtener información adicional y/o la evidencia necesaria para responder a la queja de manera responsable. Las demoras en proporcionar la información adicional y/o evidencia solicitada pueden resultar en una contestación a la queja después del período de **quince (15) días laborables**.

7.2 Referidos

Dependiendo del tipo de queja presentada y del remedio solicitado, el Director o Directora de la División Legal de los Programas CDBG-DR/MIT puede utilizar distintos enfoques para generar prontamente una respuesta sustancial por escrito. Al evaluar las quejas caso por caso, estas podrían referirse al área o división correspondiente del programa para su consideración, según corresponda, para que proporcionen los datos pertinentes para la respuesta. Algunos ejemplos de estos referidos incluyen:

- Las quejas relacionadas con el personal pueden referirse a la División de Recursos Humanos, con copia al Subsecretario de Recuperación ante Desastres.
- Las quejas relacionadas con contratos y adquisiciones pueden referirse a la División de Contrataciones, con copia al Subsecretario de Recuperación ante Desastres.
- Las quejas relacionadas con un solicitante de un programa pueden referirse al programa específico, con copia al Subsecretario de Recuperación ante Desastres.

Las quejas sobre asuntos relacionados con fraude, desperdicio, abuso o malversación deben seguir las directrices de la Política Anti-Fraude, Desperdicio, Abuso o Malversación (**AFWAM**, por sus siglas en inglés).⁷ No obstante, si la División Legal de los Programas CDBG-DR/MIT recibe estas quejas, se referirán inmediatamente a la Oficina de Auditoría Interna de los Programas CDBG-DR/MIT o a la Oficina del Inspector General.

Las quejas sobre asuntos relacionados con conflictos de intereses deben seguir la Política sobre Conflictos de Intereses y Estándares de Conducta.⁸ No obstante, si la División Legal de los Programas CDBG-DR/MIT recibe estas quejas, estas se manejarán de acuerdo con las políticas y procedimientos que la División Legal de los Programas CDBG-DR/MIT ha implementado para estos asuntos.

Las quejas sobre asuntos relacionados con la Ley de Vivienda Justa deberán seguir la Política de Equidad de Vivienda e Igualdad de Oportunidades (FHEO, por sus siglas en inglés).⁹ No obstante, si la División Legal de los Programas CDBG-DR/MIT recibe estas quejas, se referirán a la Oficina de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades del HUD en un plazo de **dos (2) días laborables**.

Las quejas que sean suficientes por sí solas como para justificar que se les dé seguimiento para investigar más a fondo se referirán a la División de Monitoreo con copia al Subsecretario/a de Recuperación ante Desastres y Mitigación de CDBG-DR/MIT.

7.3 Registros

La División Legal de los Programas CDBG-DR/MIT mantiene un registro de las quejas recibidas y contestadas. Se documentarán, procesarán y archivarán todas las quejas recibidas de acuerdo con la Política sobre Manejo, Administración y Accesibilidad de Documentos.¹⁰

7.4 Medidas cautelares

El Código Anticorrupción para el Nuevo Puerto Rico, Ley 2-2018, según enmendada, consolidó las distintas legislaciones anticorrupción en un solo código.

El Código establece protecciones para los denunciantes que prohíben a las entidades privadas y funcionarios gubernamentales "hostigar, discriminar, despedir, amenazar o suspender algún beneficio, derecho o protección" a una persona que ha provisto información, ha cooperado o ha actuado como testigo en una investigación que conduzca a una denuncia, acusación, convicción, acción civil o administrativa, con relación al uso ilegal o apropiación indebida de fondos públicos u otros actos de corrupción. El Código también permite a los denunciantes reclamar daños civiles por violaciones a las prohibiciones establecidas contra las represalias. De igual forma, el

⁷ Esta política está disponible en la página web de los Programas CDBG-DR/MIT en español e inglés en, <https://cdbg-dr.pr.gov/recursos/politicas/politicas-generales/> y <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/resources/general-policies/>.

⁸ Esta política está disponible en la página web de los Programas CDBG-DR/MIT en español e inglés en, <https://cdbg-dr.pr.gov/recursos/politicas/politicas-generales/> y <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/resources/general-policies/>.

⁹ Esta política está disponible en la página web de los Programas CDBG-DR/MIT en español e inglés en, <https://cdbg-dr.pr.gov/recursos/politicas/politicas-generales/> y <https://www.cdbg-dr.pr.gov/en/resources/general-policies/>.

¹⁰ Íd.

Código reconoce el derecho de los denunciantes a solicitar y recibir asesoramiento y/o representación legal del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos de Puerto Rico para iniciar o participar en algún procedimiento civil, penal, o administrativo que surja de conformidad con el Código.

Para obtener más información sobre las protecciones y remedios reconocidos para los denunciantes en el Código Anticorrupción para el Nuevo Puerto Rico, consulte la Ley 2-2018, según enmendada.

La Ley Federal para el Mejoramiento de la Protección a Denunciantes de 2012 ("Whistleblower Protection Enhancement Act") protege a los empleados federales que revelen evidencia de desperdicio, fraude o abuso. Estas estipulaciones son compatibles con, y no sustituyen ni están en conflicto ni alteran de ninguna manera, las obligaciones, derechos o responsabilidades de los empleados según establecidas por un estatuto u Orden Ejecutiva existente con relación a (1) información confidencial, (2) comunicaciones con el Congreso, (3) informar a un Inspector General sobre la violación de una ley, regla o reglamento, o sobre la mala administración de fondos, despilfarro de fondos, abuso de autoridad o un peligro considerable y específico para la salud o la seguridad pública, o (4) cualquier otra protección a denunciantes. Las definiciones, requisitos, obligaciones, derechos, sanciones y responsabilidades establecidas mediante Órdenes Ejecutivas y disposiciones legales aplicables son determinantes.

Asimismo, como parte de la Ley de Autorización de Defensa Nacional de 2013, de acuerdo con lo estipulado en 41 U.S.C. § 4712, es ilegal despedir, degradar o discriminar de cualquier otra manera contra un empleado de un contratista, subcontratista, recipiente o subrecipiente de fondos federales como represalia por divulgar información en su carácter de denunciante protegido. Para estar protegido bajo las disposiciones de 41 U.S.C. § 4712, la divulgación debe hacerse a un funcionario administrativo o a otro empleado del contratista, subcontratista o recipiente de fondos que tiene la responsabilidad de investigar, descubrir o atender los casos de conducta indebida.¹¹

FIN DE LA POLÍTICA.

¹¹ Para que un denunciante esté protegido bajo las disposiciones de 41 U.S.C. § 4712, la divulgación de información debe hacerse a uno de los siguientes: (1) un miembro del Congreso o un representante de un comité del Congreso; (2) la Oficina del Inspector General; (3) la Oficina de Responsabilidad del Gobierno de los Estados Unidos (GAO); (4) un empleado federal a cargo de la supervisión o manejo de los contratos o subvenciones en la agencia pertinente; (5) un funcionario autorizado del Departamento de Justicia de los Estados Unidos u otra agencia del orden público; (6) un tribunal o un gran jurado; o (7) un funcionario de administración u otro empleado del contratista, subcontratista o destinatario de fondos que tiene la responsabilidad de investigar, descubrir o atender asuntos de conducta indebida.