

Gobierno de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
San Juan, Puerto Rico

**REGLAMENTO PARA LA IMPLANTACIÓN  
DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD  
Y FILA EXPRESO PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS O  
PARA PERSONAS DE SESENTA (60) AÑOS O MÁS Y MUJERES  
EMBARAZADAS QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS DEL  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
EN CUALQUIERA DE SUS DEPENDENCIAS**

Diciembre de 2009

Gobierno de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
San Juan, Puerto Rico

**REGLAMENTO PARA LA IMPLANTACIÓN  
DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD  
Y FILA EXPRESO PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS O  
PARA PERSONAS DE SESENTA (60) AÑOS O MÁS Y MUJERES  
EMBARAZADAS QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS DEL  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
EN CUALQUIERA DE SUS DEPENDENCIAS**

**INDICE**

<b>ARTÍCULO I - BASE LEGAL .....</b>	<b>1</b>
<b>ARTÍCULO II- OBJETIVOS.....</b>	<b>1</b>
<b>ARTÍCULO III- DEFINICIONES.....</b>	<b>2</b>
<b>ARTÍCULO IV- APLICABILIDAD.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTÍCULO V - PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD.....</b>	<b>3</b>
<b>ARTÍCULO VI- REQUISITOS PARA SOLICITAR QUE UN FAMILIAR O ENCARGADO HAGA GESTIONES A NOMBRE DE LA PERSONA CON IMPEDIMENTOS O MAYOR DE SESENTA AÑOS.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTÍCULO VII- VIOLACIONES AL REGLAMENTO.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTÍCULO VIII- DERECHO DE RECONSIDERACIÓN.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTÍCULO IX- DISPOSICIONES MISCELÁNEAS.....</b>	<b>5</b>
<b>ARTÍCULO X – VIGENCIA.....</b>	<b>6</b>

Gobierno de Puerto Rico  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
San Juan, Puerto Rico

**REGLAMENTO PARA LA IMPLANTACIÓN  
DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD  
Y FILA EXPRESO PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS O  
PARA PERSONAS DE SESENTA (60) AÑOS O MÁS Y MUJERES  
EMBARAZADAS QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS DEL  
DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS  
EN CUALQUIERA DE SUS DEPENDENCIAS**

**ARTÍCULO I - BASE LEGAL**

Este Reglamento se promulga al amparo de la Ley Núm. 15 de 14 de abril de 1931, según enmendada, conocida como "Ley Orgánica del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos", la cual confiere a su Autoridad Nominadora la facultad de adoptar reglamentos para regir sus actividades y ejercer los poderes otorgados por dicha ley para su funcionamiento. El presente Reglamento se adopta, además, en ánimo de darle fiel cumplimiento a la Ley Núm. 51 de 4 de julio de 2001, según enmendada, mejor conocida como "Ley Para Establecer la Obligación de las Agencias y Corporaciones Públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico para crear un sistema de Fila de Servicio Expreso"; la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada, conocida como "Ley para ordenar a las Agencias del Estado Libre Asociado de Puerto Rico, sus municipios y a entidades privadas que reciban fondos públicos, Conceder Turnos de Prioridad a Personas con Limitaciones Físicas, Mentales o Sensoriales; a la Ley Núm. 107 de 3 de julio de 1998, según enmendada, y a la Ley Núm. 108 de 12 de julio de 1985, según enmendada. Este Reglamento se adopta dándole estricto cumplimiento a los requisitos establecidos por la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico".

Además, se adopta este reglamento en observancia a la Ley Núm. 238 de 31 de agosto de 2008, la cual establece que el Estado Libre Asociado de Puerto Rico reconoce que la población con impedimentos debe disfrutar y tener acceso en igualdad de condiciones de la oferta y demanda de servicios públicos, sujeto a la legislación o jurisprudencia federal y estatal aplicable para la prestación de servicios públicos.

**ARTÍCULO II- OBJETIVOS**

Crear, conforme a la Ley Núm. 51 de 4 de julio de 2001, según enmendada, un sistema de fila de servicio expreso para beneficiar a personas con impedimentos, y a personas de sesenta (60) años o más y a mujeres embarazadas que comparezcan a todas las instalaciones del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos a solicitar algún servicio.

Establecer, conforme a la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada, el sistema de turnos de prioridad para beneficiar a personas con impedimentos físicos, mentales o sensoriales, cuando visiten las facilidades de la Agencia por sí mismas o en compañía de familiares o tutores o personas que hagan gestiones a nombre de éstos, para llevar a cabo diligencias y gestiones administrativas.

Disponer el contenido del rótulo a ser desplegado en todas las áreas del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, en las cuales se brinda servicio al público, a través del cual se notifica a los visitantes del cumplimiento del Departamento con el mandato de las citadas disposiciones legales.

Establecer que la tarjeta de identificación provista por el Departamento de Salud de conformidad con el procedimiento establecido en virtud de la Ley Núm. 107 de 3 de julio de 1998, según enmendada, conocida como "Ley para Conceder el Derecho a

Descuento para Personas con Impedimentos", será aceptada como identificación válida para solicitar el beneficio del sistema de fila expreso en cualquiera de nuestras oficinas o instalaciones.

Establecer que se aceptará como identificación válida para solicitar cualquier beneficio o privilegio bajo este reglamento toda identificación válida con foto y firma emitida por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o el Gobierno Federal de los Estados Unidos de América.

Establecer que se aceptará como otra de las identificaciones, que harían al solicitante de un servicio en alguna oficina del Departamento, acreedor al beneficio del sistema de fila expreso, cualquier identificación, debidamente emitida por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o el Gobierno Federal de los Estados Unidos de América, que tenga la fecha de nacimiento del solicitante y que establezca que la persona tiene sesenta (60) años o más.

Disponer el procedimiento de acreditación o identificación del familiar o encargado que estará autorizado a hacer las gestiones a nombre de la persona con impedimentos, conforme a la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada.

La Ley Núm. 238 de 31 de agosto de 2004, según enmendada, conocida como la Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos ("Carta de Derechos") dispone que será política pública que los recursos y servicios del Estado se coordinen de forma tal que se atiendan las necesidades colectivas y particulares de las personas con impedimentos de acuerdo con su condición. Declara dicho estatuto que la "planificación, prestación y accesibilidad de servicios a las personas con impedimentos tiene preeminencia en la implantación y desarrollo de toda acción gubernativa con el fin de lograr la igualdad de oportunidades...".

### **ARTÍCULO III - DEFINICIONES**

1. Departamento - a los fines de este Reglamento, "Departamento" significa el Departamento del Trabajo y Recursos Humanos.
2. Familiar o Encargado de la Persona con Impedimentos - Persona que comparece con autorización escrita u otro método alterno de certificación, de parte de la persona con impedimentos, que presenta identificación válida de dicha persona con limitaciones físicas, mentales o sensoriales para hacer gestiones a nombre de ésta.
3. Fila de Servicio Expreso - Línea de servicio designada como exclusiva para personas con impedimentos, personas de sesenta años o más y mujeres embarazadas que comparezcan a determinada dependencia a solicitar sus servicios.
4. Persona con Impedimentos - Significa toda persona, que como consecuencia o resultado de una condición congénita, enfermedad, deficiencia en su desarrollo, accidente o por cualquier otra razón, ha quedado física o mentalmente privada de manera permanente o indefinida de una o más de sus principales funciones básicas, tales como: tenga una condición física o mental que le prive de manera permanente o indefinida de una o más de las funciones esenciales de la vida, tales como movilidad, comunicación, cuidado propio, auto dirección, tolerancia al trabajo en término de vida propia o de su capacidad para ser empleado y cuyas funciones han quedado seriamente afectadas limitando el funcionamiento de dicha persona.
5. Querrela - Reclamación presentada por una persona particular en cualquier dependencia del Departamento solicitando que le sea

reconocido su derecho y se le conceda un remedio.

6. Querellado - Persona natural o jurídica a quien cualquier persona interesada o la autoridad adjudicativa concernida le imputa la comisión de una violación o infracción de las leyes y reglamentos que administra el Departamento o por la Ley Núm. 354, *supra*, o por la Ley Núm. 51, *supra*, según enmendada o de este Reglamento.
7. Querellante - Persona, natural o jurídica que imputa la comisión de una violación o infracción de las leyes y reglamentos que administra el Departamento, incluyendo el presente, así como de la Ley Núm. 354, *supra*, o Ley Núm. 51, *supra*.
8. Tarjeta de Identificación - Documento expedido por el Departamento de Salud de conformidad con, la Ley Núm. 107 del 3 de julio de 1998 y la Ley Núm. 108 de 12 de julio de 1985, según enmendada. Esta tarjeta certifica la condición de su beneficiario como persona con impedimento o como persona de 60 años o más, de acuerdo a la Ley Núm. 108, *supra*. También se considerará como tarjeta de identificación cualquier identificación, debidamente emitida por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o el Gobierno Federal de los Estados Unidos de América, que tenga la fecha de nacimiento de su poseedor, estableciendo que la persona tiene sesenta (60) años o más.
9. Turnos de Prioridad - Sistema de espera para recibir servicio, en el cual las personas con impedimentos y sus familiares o encargados que hagan gestiones a nombre o en representación de éstos, serán atendidas antes que las personas sin impedimentos. Dicho turno de prioridad se concederá en la medida en que no interfiera con las disposiciones de la "Ley de Seguridad en el Empleo de Puerto Rico", Ley Núm. 74 de 21 de junio de 1956, según enmendada, la cual para algunas gestiones requiere la participación directa del asegurado o reclamante.
10. Vista Adjudicativa - Procedimiento administrativo en el cual se ventilan las alegaciones de una parte querellante. La misma será presidida por un Oficial Examinador designado por el foro adjudicativo concernido y cuyo procedimiento se regirá de conformidad con la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada.
11. Persona de Edad Avanzada - Cualquier persona natural que, al momento de solicitar servicios ante el Departamento, haya cumplido sesenta (60) años o más.

#### **ARTÍCULO IV - APLICABILIDAD**

Este reglamento, aplicará a todas las instalaciones, oficinas y facilidades del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, a los cuales un particular pueda acudir a procurar los servicios que éste brinda y que se requiera conceder el beneficio de la Fila de Servicio Expreso o Turno de Prioridad, según corresponda.

#### **ARTÍCULO V - PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD:**

##### **Sección 1. Letrero**

1. Cada dependencia del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos desplegará, de forma visible a todo el público, un letrero o rótulo que exponga claramente lo siguiente:

**"EL DEPARTAMENTO DEL TRABAJO Y RECURSOS HUMANOS CUMPLE CON LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE FILA DE SERVICIO EXPRESO PARA MUJERES EMBARAZADAS QUE REALICEN GESTIONES PERSONALMENTE, PERSONAS CON IMPEDIMENTOS Y PERSONAS DE SESENTA (60) AÑOS O MÁS DE EDAD, O PARA SUS REPRESENTANTES O TUTORES QUE REALICEN GESTIONES EN REPRESENTACIÓN DE ESTOS; Y CON LA LEY DE TURNOS DE PRIORIDAD A PERSONAS CON IMPEDIMENTOS FÍSICOS, MENTALES O SENSORIALES Y A PERSONAS DE 60 AÑOS O MÁS, O A SUS FAMILIARES O ENCARGADOS QUE HAGAN GESTIONES A NOMBRE O EN REPRESENTACIÓN DE ÉSTOS (EN ESTE CASO EL TURNO DE PRIORIDAD SE CONCEDERÁ EN LA MEDIDA EN QUE NO INTERFIERA CON LAS DISPOSICIONES DE LA "LEY DE SEGURIDAD EN EL EMPLEO DE PUERTO RICO", LEY NÚM. 74 DE 21 DE JUNIO DE 1956, SEGÚN ENMENDADA, LA CUAL PARA ALGUNAS GESTIONES REQUIERE LA PARTICIPACIÓN DIRECTA DEL ASEGURADO RECLAMANTE DEUSTED CONFRONTAR PROBLEMAS O ENTENDER QUE NO SE ESTÁ CUMPLIENDO CON ESTAS LEYES, FAVOR DE COMUNICARSE A LA OFICINA DEL PROCURADOR DE LAS PERSONAS CON IMPEDIMENTOS AL (787) 725-2333, A LA OFICINA DEL (DE LA) PROCURADOR(A) DE LAS PERSONAS DE EDAD AVANZADA, AL (787) 721-6121 O CON LA OFICINA DE LA PROCURADORA DE LAS MUJERES, (787) 721-7676.**

**SEGÚN DISPUESTO POR: LEY NÚM. 51 DE 4 DE JULIO DE 2001, SEGÚN ENMENDADA Y LA LEY NÚM. 354 DE 2 DE SEPTIEMBRE DE 2000, SEGÚN ENMENDADA."**

### **Sección 1. Identificación**

1. Cada persona con impedimento, persona mayor de sesenta (60) años, que sea acreedora del derecho que reconocen estas leyes, tendrá que solicitar la misma con la evidencia pertinente a estos efectos. Se aceptarán los siguientes documentos. En el caso de las mujeres embarazadas no se requerirá identificación de dicho estado ya que el mismo es de evidente corroboración.
  - i. La tarjeta de identificación provista para personas con impedimentos, a través del procedimiento establecido por el Departamento de Salud, de conformidad con la Ley 107 de 3 julio de 1998 conocida como "Ley para Conceder el Derecho a Descuento para Personas con Impedimentos".
  - ii. La tarjeta de identificación provista para personas de sesenta años o más, a través del procedimiento establecido por el Departamento de Salud, de conformidad con la Ley 108 de 12 de julio de 1985, según enmendada.
  - iii. Cualquier identificación, debidamente emitida por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto o el Gobierno Federal de los Estados Unidos de América, que tenga la fecha de nacimiento, estableciendo que la persona tiene sesenta (60) años o más.
  - iv. No se aceptará copia fotostática del rótulo removible para uso de estacionamientos de personas con impedimentos, toda vez que la reproducción del mismo es ilegal y sujeta a penalidades de acuerdo al Artículo 2.25, de la Ley Núm. 22 de 7 de enero de 2000, según enmendada.

2. Será política del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, atender de forma prioritaria a las personas con impedimentos o de edad avanzada y a mujeres embarazadas, según definidas en este reglamento, cuando acudan a solicitar los servicios que el Departamento provee en cualquiera de sus instalaciones. A esos efectos, y de acuerdo a las necesidades particulares del Departamento y sus diversas oficinas, se podrán utilizar los sistemas de turnos prioritarios o de fila expreso.
  - i. **Sistema de Turnos Prioritarios** - este sistema se utilizará cuando el público es llamado y atendido a partir de una lista o basado en números. En estos casos:
    1. Habrá unos números alternos para utilizarse exclusivamente en beneficio de las personas que prescribe la legislación provista; o
    2. Se registrarán los acreedores de este derecho en una lista alterna a ser llamados prioritariamente por el personal de la Oficina.
  - ii. **Sistema de Fila Expreso** - ese sistema se utilizará cuando el público es llamado y atendido utilizando el sistema de filas:
3. El Departamento del Trabajo y Recursos Humanos velará para que el sistema que se establezca en cada una de sus instalaciones no afecte los derechos de aquellas personas sin impedimentos o menores de sesenta (60) años y mujeres no embarazadas que soliciten servicios en dichas áreas.
4. El funcionario encargado de la unidad u oficina en la cual se brinde servicios al público será responsable de la implantación y cumplimiento de este reglamento, así como de propiciar su distribución y asignar los funcionarios que propiciarán su fiel cumplimiento, a través del acceso rápido de los servicios que se brinden a las personas con impedimentos, de edad avanzada y a mujeres embarazadas

#### **ARTÍCULO VI - REQUISITOS PARA SOLICITAR QUE UN FAMILIAR O ENCARGADO HAGA GESTIONES A NOMBRE DE LA PERSONA CON IMPEDIMENTOS O MAYOR DE SESENTA AÑOS**

El familiar o encargado que solicite acogerse al turno de prioridad, deberá someter una autorización firmada por el acreedor del derecho que la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada, o la Ley Núm. 51 de 4 de julio de 2001, según enmendada, establecen u otro documento, acompañado de la correspondiente identificación de la persona que solicita el beneficio con foto y firma y la suya propia. Estos documentos son necesarios para certificar que la comparecencia del familiar o encargado a dicha dependencia es para llevar a cabo las gestiones personales que le delegara la persona que la ley protege y que solicita el servicio. A modo de ejemplo, y sin establecer una lista de carácter taxativo, pueden ser utilizados como documentos de autorización una declaración jurada, una sentencia de los Tribunales de Puerto Rico estableciendo tutela, un documento preparado y firmado por la persona a cuyo nombre se harán las gestiones, un certificado de nacimiento o de matrimonio estableciendo la relación entre la persona que necesita el servicio y la que gestiona los mismos, u otro documento semejante.

Dicho turno de prioridad a un representante del reclamante se concederá en la medida en que no interfiera con las disposiciones de la “Ley de Seguridad en el Empleo de Puerto Rico”, Ley Núm. 74 de 21 de junio de 1956, según enmendada, la cual para algunas gestiones requiere la participación directa del asegurado o reclamante.

#### **ARTÍCULO VII - VIOLACIONES AL REGLAMENTO**

De determinarse que se ha ofrecido información falsa en el certificado de autorización, el portador de dicho certificado será referido a las autoridades competentes por falsificación de documentos públicos y estará sujeto a las penalidades establecidas en el Código Penal de Puerto Rico para este tipo de delito.

#### **ARTÍCULO VIII - DERECHO DE RECONSIDERACIÓN**

Toda persona con impedimento, persona de 60 años o más o mujer embarazada cuya solicitud de amparo bajo estas leyes haya sido denegada o revocada podrá presentar una querrela ante el Departamento, la Oficina del (de la) Procurador(a) de las Personas con Impedimentos, la Oficina del (de la) Procurador(a) de las Personas de Edad Avanzada, la Oficina de la Procuradora de las Mujeres. En esos casos será de aplicación el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos correspondiente, preparado y aprobado en virtud de la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la “Ley de Procedimientos Administrativos Uniformes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico”.

#### **ARTÍCULO IX - DISPOSICIONES MISCELÁNEAS**

1. Cláusula Derogatoria - Este Reglamento deja sin efecto toda norma, pauta, procedimiento o parte de éstos que esté(n) en conflicto con sus disposiciones.
2. Cláusula de Salvedad - Cualquier controversia que surja de las disposiciones de este Reglamento y que no esté cubierto por el mismo, será resuelto por el Departamento.
3. Separabilidad - Cualquier disposición de este Reglamento o de cualquiera de las enmiendas que en el futuro se efectúen en el mismo, que se declaren nulas o inconstitucionales por una autoridad judicial competente, no afectarán la vigencia y validez de sus restantes disposiciones, sino que su efecto se limitará a la palabra, inciso, oración, artículo o, parte específicamente afectada.
4. Enmiendas - Este Reglamento podrá ser enmendado únicamente por el Secretario del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos, de acuerdo con las disposiciones y requisitos establecidos para la enmienda de Reglamentos de la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada.

## **ARTÍCULO X - VIGENCIA**

Este Reglamento comenzará a regir en el término de 30 días a partir de su radicación en el Departamento de Estado, de acuerdo a las disposiciones de la Ley Núm. 170 del 12 agosto de 1988, según enmendada, conocida como Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

En San Juan, Puerto Rico a 4 de diciembre de 2009.

Miguel Romero  
Secretario