

**OMBUDSMAN**



**1977**

**MAGISTRADO DEL PUEBLO**

**REGLAMENTO NÚM. 13**

**REGLAMENTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD PARA PERSONAS CON IMPEDIMIENTOS Y FILA DE LÍNEA EXPRESO PARA PERSONAS CON IMPEDIMIENTOS O PARA PERSONAS DE SESENTA (60) AÑOS O MÁS QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS DE LA OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO EN CUALQUIERA DE SUS OFICINAS REGIONALES**

***HON. CARLOS LÓPEZ NIEVES  
PROCURADOR DEL CIUDADANO***



# ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO

## Oficina Procurador del Ciudadano

Hon. Carlos J. López Nieves  
Procurador

### TABLA DE CONTENIDO

ARTÍCULO I	Base Legal	2
ARTÍCULO II	Objetivos	2-3
ARTÍCULO III	Definiciones	3-4
ARTÍCULO IV	Aplicabilidad	4
ARTÍCULO V	Procedimiento para la implantación del Sistema de Turnos de prioridad para personas con impedimentos y Fila de Línea Expreso para personas con impedimentos o para personas de sesenta (60) años o más que soliciten los servicios de la Oficina del Procurador del Ciudadano en cualquiera de sus Oficinas Regionales	4-6
ARTÍCULO VI	Requisitos para solicitar que un familiar encargado haga gestiones a nombre de la persona con impedimentos	6
ARTÍCULO VII	Violaciones al Reglamento	6-7
ARTÍCULO VIII	Derecho de Reconsideración	7
ARTÍCULO IX	Disposiciones Misceláneas	7

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO  
SAN JUAN, PUERTO RICO**

## **REGLAMENTO NÚM. 13**

**REGLAMENTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS Y FILA DE LÍNEA EXPRESO PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS O PARA PERSONAS DE SESENTA (60) AÑOS O MÁS QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS DE LA OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO EN CUALQUIERA DE SUS OFICINAS REGIONALES**

### **ARTÍCULO I - BASE LEGAL**

Este Reglamento se promulga al amparo de la Ley Núm. 134 de 30 de junio de 1977, según enmendada, que crea la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman) y confiere a su Autoridad Nominadora la facultad de prescribir, derogar y enmendar normas y reglamentos para su funcionamiento. Se establece, además, de conformidad con el Código de Ética de la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman), aprobado el 1ro. de julio de 1995.

### **ARTÍCULO II - OBJETIVOS**

Crear, conforme a la Ley Núm. 51 del 4 de julio de 2001, el sistema de fila de servicio expreso para beneficiar a personas con impedimentos y a personas de sesenta

(60) años o más que comparezcan a las instalaciones de la Oficina a procurar sus servicios.

Crear, conforme a la Ley Núm. 354 del 2 de septiembre de 2000, el sistema de turnos de prioridad para beneficiar a personas con impedimentos físicos, mentales o sensoriales, cuando visiten las facilidades de la Oficina 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.

Establecer el contenido del rótulo a ser desplegado en todos los centros de la Oficina, donde se brinda servicio al público.

Certificar que la tarjeta de identificación provista a través del procedimiento establecido por el Departamento de Salud en conformidad con la Ley Núm. 107 del 3 de julio de 1998 conocida como Ley para Conceder el Derecho a Descuento para Personas con Impedimentos, será aceptada como una de las identificaciones que harían al solicitante de un servicio en alguna facilidad de la Oficina, acreedor al beneficio del sistema de fila expreso.

Certificar que se aceptará como otra de las identificaciones que harían al solicitante de un servicio en alguna facilidad de la Oficina, 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, estableciendo que la persona tiene sesenta (60) años o más.

Establecer 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 del 2 de septiembre de 2000.

### **ARTÍCULO III - DEFINICIONES**

1. **Oficina** – a los fines de este reglamento, “Oficina” significa la Oficina del Procurador del Ciudadano (Ombudsman).
2. **Familiar o Encargado de la Persona con Impedimentos** – Persona que comparece con autorización escritura u otro método alternativo de certificación, de parte de la persona con impedimentos, para hacer gestiones a nombre de ésta.
3. **Fila de Servicio Expreso** – línea de servicio designada como exclusiva para personas con impedimentos y personas de sesenta años o más que comparezcan a determinada dependencia para procurar 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 cualquier otra razón 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, autodirección, 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. **Reclamación** – Reclamo o queja formalizada por una persona particular o por cualquier dependencia de la Oficina solicitando que le sea reconocido su derecho y se le conceda un remedio.
6. **Reclamado** – Persona natural o jurídica a quien cualquier persona interesada o la Autoridad Adjudicativa le imputa la comisión de una violación o infracción de las leyes y reglamentos que administra la Oficina.
7. **Reclamante** – Persona, natural o jurídica que imputa la comisión de una violación o infracción de las leyes y reglamentos que administra la Oficina.
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 del 12 de julio de 1985, según enmendada. Esta tarjeta certifica la condición de su beneficiario como persona con impedimento o como persona mayor de 65 años, de acuerdo a la Ley Núm. 108, supra. También se considerará como tarjeta de identificación cualquier identificación, debidamente emitida por el gobierno el 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 serán atendidas antes que las personas sin impedimentos.
10. **Vista** – Procedimiento administrativo en el cual se ventilan las reclamaciones de las partes, la cual será presidida por un Oficial

Examinador designado por el foro Adjudicativo pertinente y cuyo procedimiento se registrá de conformidad con el Código de Ética de la Oficina del Procurador del Ciudadano (OMBUDSMAN) aprobado el 1ro. de julio de 1995.

11. **Persona de edad avanzada** – cualquier persona natural que, al momento de solicitar servicios ante la Oficina, haya cumplido sesenta (60) años o más.

#### **ARTÍCULO IV - APLICABILIDAD**

Este reglamento, aplicará a todas las Oficinas Regionales adscritas a la Oficina, donde un particular pueda ir a procurar los servicios que ésta brinda para que se beneficie de la fila de servicio expreso o turno de prioridad, según corresponda.

#### **ARTÍCULO V – PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS Y FILA DE LÍNEA EXPRESO PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS O PARA PERSONAS DE SESENTA (60) AÑOS O MÁS QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS DE LA OFICINA DEL PROCURADOR DEL CIUDADANO EN CUALQUIERA DE SUS OFICINAS REGIONALES:**

- 1- La Oficina y cada Oficina Regional de la Oficina desplegará, de forma visible a todo el público, un letrero o rótulo que exponga claramente lo siguiente:

***"PREGUNTE POR EL SERVICIO DE TURNOS DE PRIORIDAD O "FILA EXPRESO" PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS O DE EDAD AVANZADA."***

- 2- Cada persona con impedimento o 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:

- i. La tarjeta de identificación provista para personas con impedimentos, a través del procedimiento establecido por el Departamento de Salud, en conformidad con la Ley Núm. 107 del 3 de 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, en conformidad con la Ley Núm. 108 del 12 de julio de 1985, según enmendada.
- iii. 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, 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 del 7 de enero de 2000.



3- Será política de la Oficina atender de forma prioritaria a las personas con impedimentos o de edad avanzada, según definidas en este reglamento, cuando vengan a solicitar los servicios que la Oficina provee en cualquiera de sus Oficinas Regionales. A esos efectos, y de acuerdo a las necesidades particulares de la Oficina y sus Oficinas Regionales, 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 a base de números. En estos casos:

1. Habrá unos números alternos a ser provistos exclusivamente a los acreedores de este derecho; o
2. Se registrarán los acreedores de este derecho en una lista alterna a ser llamados prioritariamente por los proveedores de servicio.

ii. **Sistema de fila expreso** – este sistema se utilizará cuando el público es llamado y atendido utilizando el sistema de filas:

1. Se identificará una fila expreso reservada para el uso de los acreedores de este derecho; o
2. Se les indicará por cual escritorio deben pasar para honrar la prioridad de su turno.

- 4- La Oficina velará para que el sistema que se establezca en cada una de sus facilidades no afecte los derechos de aquellas personas sin impedimentos o menores de sesenta (60) años que soliciten servicios en dichas facilidades.
- 5- La Oficina tendrá un encargado de turno en cada una de las Oficinas Regionales donde se brinde servicio al público, el cual estará a cargo de garantizar la implantación y el cumplimiento de este reglamento.

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

- 1- 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 del 2 de septiembre de 2000 establece, u otro documento, acompañado de la correspondiente identificación de la persona con impedimentos y la suya propia. Estos documentos son necesarios para certificar que la comparecencia del familiar o encargado a dicha Oficina es para llevar a cabo las gestiones personales que le delegara la persona con impedimento 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, etc.

## **ARTÍCULO VII – VIOLACIONES AL REGLAMENTO**

- 1- 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 impedimentos o persona de 60 años o más, cuya solicitud de amparo bajo estas leyes haya sido denegada o revocada podrá presentar una querrela ante la Oficina. En esos casos será de aplicación el Código de Ética de la Oficina del Procurador del Ciudadano (OMBUDSMAN) aprobado el 1ro. de julio de 1995.

## **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 la Autoridad Nominadora en conformidad con las leyes,

reglamentos, órdenes ejecutivas aplicables y todo aquello que no esté previsto en las mismas se regirá por las normas de sana administración pública y los principios de la política pública vigente.

- 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.

**APROBADO** en San Juan, Puerto Rico el 18 de diciembre de 2003.



**CARLOS J. LÓPEZ NIEVES**  
Procurador del Ciudadano