



TEL.: 781-0545 X2267

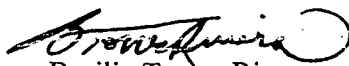
ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO  
**COMISION INDUSTRIAL DE PUERTO RICO**

DIRIJA TODA CORRESPONDENCIA AL  
PRESIDENTE  
Comisión Industrial de Puerto Rico  
PO BOX 364466  
San Juan PR 00936-4466

13 de mayo de 2002

**ORDEN ADMINISTRATIVA 01-02**

EMPLEADOS

  
Basilio Torres Rivera  
Presidente

***IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD Y FILA DE LÍNEA  
EXPRESO PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS O DE SESENTA (60) AÑOS O MÁS***

**BASE LEGAL:**

Esta Orden Administrativa se promulga al amparo de la *Ley de Compensaciones por Accidentes del Trabajo*, que crea la Comisión Industrial de Puerto Rico, y le confiere a su Autoridad Nominadora la facultad de prescribir, derogar y enmendar normas y órdenes para su funcionamiento. Se establece, además, de conformidad con la Ley Núm. 51 de 4 de julio de 2001, conocida como *Ley Para Establecer la Obligación de las Agencias y Corporaciones Públicas del Estado Libre Asociado para crear un sistema de "fila de servicio expreso"*; la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, conocida como *Ley para ordenar a las agencias del Estado Libre Asociado, sus municipios y a entidades privadas que reciban fondos públicos, conceder turnos de prioridad a personas con limitaciones*; ~~la Ley Núm. 107~~ de 3 de julio de 1998, conocida como *Ley para Conceder el Derecho a Descuento para Personas con Impedimentos*; la Ley Núm. 108 de 12 de julio de 1985, según enmendada; y de 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*.

**OBJETIVOS:**

Crear, conforme a la Ley Núm. 51 de 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 Agencia a procurar sus servicios.

Crear, conforme a la Ley Núm. 354 de 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 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.

Establecer el contenido del rótulo a ser desplegado en todos los centros de la Agencia, 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 107 de 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 Agencia, 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 Agencia, acreedor al beneficio del sistema de fila expreso, 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, 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 de 2 de septiembre de 2000.

#### DEFINICIONES:

1. Agencia- a los fines de esta Orden, "Agencia" significa "Comisión Industrial de Puerto Rico", y todas sus dependencias.
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, 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 (60) años o más que comparezcan a recibir información a la Sala Central de la Agencia.
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 su funcionamiento, según certificada por el Departamento de Salud.
5. Persona de edad avanzada- cualquier persona natural que, al momento de solicitar servicios ante la Agencia, haya cumplido sesenta (60) años o más.
6. Querrela- Reclamación presentada por cualquier persona que solicite que le sea reconocido el derecho destacado en esta Orden y se le conceda un remedio.

7. Querellado- 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 reconoce esta Orden o que administra la Agencia.
8. Querellante- Persona, natural o jurídica que imputa la comisión de una violación o infracción de las leyes y reglamentos que reconoce esta Orden o que administra la Agencia.
9. Tarjeta de Identificación- Cualquiera de los documentos expedidos 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 enmendadas. Estas tarjetas certifican la condición de su beneficiario como persona con impedimento o como persona mayor de sesenta (60) años. 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.
10. 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.
11. Vista- Procedimiento administrativo en el cual se ventilan las alegaciones de las partes bajo esta Orden, la cual será presidida por un Oficial Examinador designado por el foro Adjudicativo pertinente y cuyo procedimiento se registrará de conformidad con la Ley Núm. 170 de 12 de agosto de 1988.

**APLICABILIDAD:**

Esta Orden aplicará a todas las instalaciones o facilidades de la Agencia, 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.

**PROCEDIMIENTO:**

- 1- Las áreas de servicio de cada Sala de la Agencia desplegarán, de forma visible a todo el público, un letrero o rótulo que exponga claramente lo siguiente:

“ESTA AGENCIA CUMPLE CON LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE FILA DE SERVICIO EXPRESO PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS Y PERSONAS DE 60 AÑOS O MÁS DE EDAD Y LA LEY DE TURNOS DE PRIORIDAD A PERSONAS CON IMPEDIMENTOS FISICOS, MENTALES O SENSORIALES.

DE USTED 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, O LA OFICINA PARA LOS ASUNTOS DE LA VEJEZ, OFICINA DE LA GOBERNADORA, AL (787) 721-6121.

Ley Núm. 51 de 4 de julio de 2001 y la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000”

- 2- Cada persona con impedimento o persona mayor de sesenta (60) años, que sea acreedora del derecho que reconocen estas leyes, tendrá que solicitar el mismo 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 107 de 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 108 de 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 la Ley Núm. 22 de 7 de enero de 2000.
- 3- Será política de la Agencia atender de forma prioritaria a las personas con impedimentos o de edad avanzada, según definidas en esta Orden, cuando vengán a solicitar los servicios que la Agencia provee en cualquiera de sus facilidades, a saber: radicar documentos, solicitar información, cita con especialista en la Agencia, cita en vista médica, cita en vista pública, cobro de pasajes. A esos efectos, y de acuerdo a las particularidades de las Salas, se podrán utilizar los sistemas de turnos prioritarios o de fila expreso como se describe:
  - i. ~~Sistema de Turnos Prioritarios~~ este sistema será el utilizado para brindar todos los servicios en las Salas de la Isla. Se utilizará cuando entre el público a ser atendido haya dos o más personas con impedimento o mayores de sesenta (60) años en espera. Serán atendidos a base del turno en una lista. En estos casos:
    - a. 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 solamente en el área de información de la Sala Central de la Agencia.
    - a. La fila estará ubicada frente al "counter" de servicio preparado especialmente para atender a personas con impedimento.
    - b. Estará identificada con el letrero de "Fila Expreso".

- 4- La Agencia 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- Estarán a cargo de garantizar la implantación y el cumplimiento de esta Orden: el Secretario de la Agencia en el piso uno (1), el Alguacil de turno en los pisos dos (2) y tres (3) de la Sala Central y el Alguacil empleado en cada Sala de la Isla.

EXCEPCIONES:

- 1- Todo confinado que comparezca a la Agencia recibirá un turno de prioridad. En este caso, los impedimentos han de ceder a la seguridad de los empleados y clientes.
- 2- Los residentes de Vieques y Culebra así identificados (por la Oficina del Comisionado Especial Para Vieques y Culebra) participarán de los turnos prioritarios de la misma manera arriba indicada, de acuerdo a la política pública establecida en la Ley 86 de 10 de agosto de 1997, siempre y cuando ofrezcan evidencia de que deberán regresar a sus islas el mismo día.
- 3- No consistirá en excepción la presencia de una persona que luzca un impedimento si no tiene la identificación requerida. Sin embargo, el empleado podrá pedirle al impedido debidamente identificado que le conceda su turno.

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 de 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 la Agencia es para llevar a cabo las gestiones personales que le delegara la persona con impedimento que solicita el servicio.
- 2- Por 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.
- 3- Ninguna persona podrá sustituir a otra en las comparecencias a vista médica, vista pública o cita con especialista.

VIOLACIONES A LA ORDEN:

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.

DERECHO DE RECONSIDERACIÓN:

Toda persona con impedimentos o persona de sesenta (60) años o más, cuya solicitud de amparo bajo estas leyes haya sido denegada o revocada podrá presentar una querrela ante la Agencia, la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos o a la Oficina para los Asuntos de la Vejez, Oficina de la Gobernadora. En esos casos será de aplicación el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos correspondiente, preparado y aprobado a tono con 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.

DISPOSICIONES MISCELÁNEAS:

- 1- Cláusula Derogatoria - Esta Orden 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 esta Orden y que no esté cubierta por la misma, será resuelta por la Autoridad Nominadora en conformidad con las leyes, reglamentos, órdenes ejecutivas y administrativas aplicables, y en 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 esta Orden o de cualquiera de las enmiendas que en el futuro se efectúen en la misma, 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 - Esta Orden podrá ser enmendada por la Autoridad Nominadora de acuerdo con los poderes que le confiere la Ley.

FECHA DE APROBACIÓN: 13 de mayo de 2002.

  
Basilio Torres Rivera, Presidente