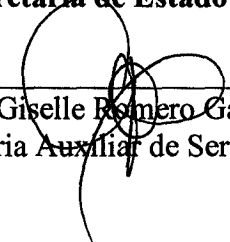


ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA

DEPARTAMENTO DE ESTADO
Núm. Reglamento: 6751

Fecha Radicación: 20 de enero de 2004

Aprobado: Janet Cortés Vázquez
Secretaria de Estado Interina

Por: 
Giselle Romero García
Secretaria Auxiliar de Servicios

**REGLAMENTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE
TURNOS DE PRIORIDAD PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS
Y FILA DE LÍNEA EXPRESO PARA PERSONAS CON SESENTA
(60) AÑOS O MÁS QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS DEL
DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA Y SUS AGENCIAS
ADSCRITAS**

INDICE

	PÁGINA
ARTICULO I BASE LEGAL	1
ARTICULO II PROPÓSITO	1
ARTICULO III DEFINICIONES	2
ARTICULO IV APLICABILIDAD	4
ARTICULO V PROCEDIMIENTO	4
ARTICULO VI REQUISITOS PARA SOLICITAR QUE UN FAMILIAR O ENCARGADO HAGA GESTIONES A NOMBRE DE LA PERSONA CON IMPEDIMENTOS	6
ARTICULO VII VIOLACIONES AL REGLAMENTO	7
ARTICULO VIII DERECHO DE RECONSIDERACIÓN	7
ARTICULO IX DISPOSICIONES MISCELÁNEAS	7
ARTICULO X VIGENCIA	8

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA

REGLAMENTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD
PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS Y FILA DE LÍNEA EXPRESO PARA
PERSONAS CON SESENTA (60) AÑOS O MÁS QUE SOLICITEN LOS SERVICIOS
DEL DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA Y SUS AGENCIAS ADSCRITAS

ARTICULO I BASE LEGAL

Este Reglamento se promulga al amparo de la Ley 97 de 10 de junio de 1972, según enmendada conocida como Ley Orgánica del Departamento de la Vivienda. Se establece, además, de conformidad con la Ley 51 de 4 de julio de 2001, conocida como Ley Para Establecer la Obligación de las Agencias y Corporaciones Públicas del Estado Libre Asociado de crear un sistema "fila de servicio expreso". La Ley 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 107 de 3 de julio de 1998, conocida como Ley para Conceder el Derecho a Descuento para Personas con Impedimentos; la Ley 108 de 12 de julio de 1985, según enmendada; y de la Ley 170 de 12 de agosto de 1988, enmendada, conocida como "Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Estado Libre Asociado de Puerto Rico".

ARTICULO II PROPÓSITO

Crear, conforme a la Ley 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 comparezca a las instalaciones de la Agencia a procurar sus servicios.

Crear, conforme a la Ley 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 misma 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 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 354 de 2 de septiembre de 2000.

ARTICULO III DEFINICIONES

Para propósito de este Reglamento los términos mencionados a continuación significarán:

- A. Departamento - El Departamento de la Vivienda y sus agencias adscritas, a saber: la Administración de Desarrollo y Mejoras de Viviendas; la Administración para la Rehabilitación de las Comunidades y la Administración de Vivienda Pública.
- B. Familiar o Encargado de la Persona con Impedimentos - Persona que comparece con autorización escrita u otro método alternativo de certificación, de parte de la persona con impedimentos para hacer gestiones a nombre de ésta.

- C. Fila de Servicio Expreso - Línea de servicio designada como exclusiva para personas con impedimentos y personas de sesenta (60) años o más que comparezcan al Departamento para procurar sus servicios.
- D. Persona de edad avanzada - Cualquier persona natural que, al momento de solicitar servicios ante el Departamento, haya cumplido sesenta (60) años o más de edad.
- E. 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.
- F. Querella - Reclamación presentada por una persona particular o por cualquier dependencia de la Agencia solicitando que le sea reconocido su derecho y se le conceda un remedio.
- G. 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 administra la Agencia.
- H. Querellante - Persona natural o jurídica que imputa la comisión de una violación o infracción de las leyes y reglamentos que administra la Agencia.
- I. Tarjeta de Identificación - Documento expedido por el Departamento de Salud de conformidad con la Ley 107 del 3 de julio de 1998 y la Ley 108 de 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 108, Supra. También se considera 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.

- J. 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 impedimento.
- K. Vista - Procedimiento administrativo en el cual se ventilan las alegaciones de las partes la cual presidida por un Oficial Examinador de la Oficina de Procedimientos Administrativos, adscrita a la Secretaría para Asuntos Legales y se regirá por el Reglamento para Establecer el adjudicación formal en el Departamento de la Vivienda y sus Agencias adscritas.

ARTICULO IV APLICABILIDAD

Este Reglamento 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.

ARTICULO V PROCEDIMIENTO

- A. Cada dependencia de la Agencia desplegará, 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 sesenta (60) años o más de edad y la Ley de Turnos de Prioridad a Personas con Impedimentos Físicos, Mentales o Sensoriales.

De usted confrontar problema 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 del (la) Gobernador (a), al (787) 721-6121 (Ley 51 de 4 de julio de 2001 y la Ley 354 de 2 de septiembre de 2000).

- B. 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:

1. 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.
 2. La tarjeta de identificación provista para personas de sesenta (60) 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.
 3. 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.
 4. 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 22 de 7 de enero de 2000.
- C. Será política del Departamento 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 Agencia provee en cualquiera de sus facilidades. A esos efectos, y de acuerdo a las necesidades particulares de la Agencia y sus diversas facilidades, se podrán utilizar los sistemas de turnos prioritarios o de fila expreso.
- D. El Sistema de Turnos Prioritarios se utilizará cuando el público es llamado y atendido a partir de una lista o a base de números, como sigue:
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 para ser llamados prioritariamente por los proveedores de Servicios.
- E. El Sistema de Fila Expreso 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 cuál escritorio deben pasar para honrar la prioridad de su turno.
3. 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.
 4. La Agencia tendrá un encargado de turno en cada una de las unidades u oficinas donde se brinde servicio al público, el cual estará a cargo de garantizar la implantación y el cumplimiento de este Reglamento.

ARTICULO VI REQUISITOS PARA SOLICITAR QUE UN FAMILIAR O ENCARGADO HAGA GESTIONES A NOMBRE DE LA PERSONA CON IMPEDIMENTOS

- A. El familiar o encargado que solicite acogerse al turno de prioridad, deberá someter una autorización firmada por el acreedor del derecho que la Ley 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.
- B. 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 delegará 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.

ARTICULO VII VIOLACIONES AL REGLAMENTO

De terminarse 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.

ARTICULO 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 querella ante la Agencia, la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos o la Oficina del (la) Gobernador (a). En esos casos será de aplicación el Reglamento de Procedimientos Adjudicativos correspondiente, preparado y aprobado a tono con la Ley 170 de 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimientos Administrativos Uniformes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

ARTICULO IX DISPOSICIONES MISCELÁNEAS

- A. Cláusula Derogatoria - Este Reglamento deja sin efecto toda norma, pauta, procedimiento o parte de éstos que esté(n) en conflicto con sus disposiciones.
- B. Cláusula de salvedad - Cualquier controversia que surja de las disposiciones de este Reglamento y que no esté cubierta por el mismo, será resuelta por la Autoridad Nominadora en conformidad con las leyes, reglamentos, órdenes ejecutivas aplicables. 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.
- C. 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.

- D. Enmiendas - Este Reglamento podrá ser enmendado por el (la) Secretario (a) de la Vivienda de acuerdo con la Ley 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada.

ARTICULO X VIGENCIA

Este Reglamento entrará en vigor en el término de 30 días a partir de su radicación en el Departamento de Estado y en la Biblioteca Legislativa, de acuerdo a las disposiciones de la Ley 170 del 12 de agosto de 1988, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimientos Administrativos Uniformes del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

En San Juan, Puerto Rico a 2 de diciembre de 2003.

APROBADO POR:


ILEANA ECHEGOYEN SANTALLA
SECRETARIA DE LA VIVIENDA