



Consejo de **Desarrollo Ocupacional** y Recursos Humanos

MEMORIAL ADMINISTRATIVO NÚMERO WIA 02 -2003

- FECHA** : 26 de septiembre de 2003
- A** : Presidentes Juntas de Alcaldes, Presidentes Juntas Locales y Directores Ejecutivos de las Áreas Locales
- ASUNTO** : Sistema de "Turnos de Prioridad" y/o "Fila Expreso"
- REFERENCIA** :
- 1) Sección 188 de la Ley Pública 105-220 de 7 de agosto de 1998
 - 2) 29 CFR 37.7-37.9
 - 3) Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000
 - 4) Ley Núm. 51 de 4 de julio de 2001
 - 5) Ley Núm. 107 de 3 de julio de 1998
 - 6) Ley Núm. 108 de 12 de julio de 1985
- JURISDICCIÓN** : Esta directriz aplica a los procesos de ofrecimiento de servicios al público del Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos, las Áreas Locales y sub-concesionarios de fondos bajo el Título I de la Ley Pública 105-220 de 7 de agosto de 1998 Ley de Inversión en la Fuerza Trabajadora, en adelante WIA, por sus siglas en inglés, y en cumplimiento con las disposiciones legales y de la reglamentación federal para la implantación de la política de no discriminación e igualdad de oportunidades en los servicios ofrecidos con fondos WIA.
- DEROGACIONES** : Ninguna
- BASE LEGAL** : Este Memorial se promulga al amparo de la Ley Núm. 97 de 18 de diciembre de 1991 según



enmendada por el Artículo 8 del Plan de Reorganización Núm. 2 del Departamento del Trabajo y Recursos Humanos del 4 de mayo de 1994, que crea el Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos y confiere a su Director Ejecutivo las necesarias facultades normativas y reguladoras para prescribir, derogar y enmendar normas para su funcionamiento y el del sistema de desarrollo ocupacional y recursos humanos, sus componentes, afiliados y/o sub-recipientes. 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 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 Descuentos Especiales para Personas con Impedimentos"; la Ley Núm. 108 de 12 de julio de 1985, según enmendada, conocida como "Ley para Conceder Descuentos Especiales para Personas de Mayor Edad"; y 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

- : Este Memorial persigue los siguientes objetivos:
- Crear, conforme a la Ley Núm. 51 de 4 de julio de 2001, un sistema de "turnos de prioridad" y disponer para el establecimiento de la opción de "fila expreso" cuando la necesidad lo requiera, para beneficiar a personas con impedimentos y a personas de sesenta (60) años o más que comparezcan a las oficinas, facilidades y/o instalaciones de los Consorcios, los Centros de Gestión Única, las Oficinas Satélite, los Centros de Apoyo a Trabajadores Desplazados y Patronos y los Proyectos Especiales de carácter participativo gerenciado por el Consejo de Desarrollo



Ocupacional y Recursos Humanos (i.e. CEGURE y CEGUCOM) para llevar a cabo diligencias, gestiones administrativas, procurar servicios y/o participar de actividades.

- Crear, conforme a la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, el sistema de “turnos de prioridad” y disponer para el establecimiento de la opción de “fila expreso” cuando la necesidad lo requiera, para beneficiar a personas con impedimentos físicos, mentales o sensoriales, cuando visiten las oficinas, facilidades y/o instalaciones de los Consorcios, los Centros de Gestión Única, las Oficinas Satélite, los Centros de Apoyo a Trabajadores Desplazados y Patronos y los Proyectos Especiales de carácter participativo gerenciado por el Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos (i.e. CEGURE y CEGUCOM) por sí mismas o en compañía de familiares o tutores o personas que hagan gestiones a nombre de éstos, para llevar a cabo diligencias, gestiones administrativas, procurar servicios y/o participar de actividades.
- Crear un sistema de “turnos de prioridad” y disponer para el establecimiento de la opción de “fila expreso” cuando la necesidad lo requiera, para beneficiar a mujeres en estado de embarazo cuando visiten las oficinas, facilidades y/o instalaciones de los Consorcios, los Centros de Gestión Única, las Oficinas Satélite, los Centros de Apoyo a Trabajadores Desplazados y Patronos y los Proyectos Especiales de carácter participativo gerenciado por el Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos (i.e. CEGURE y CEGUCOM) para llevar a cabo diligencias, gestiones administrativas, procurar servicios y/o participar de actividades.
- Establecer el contenido del rótulo a ser desplegado en todos los componentes, afiliados y/o subrecipientes del Consejo donde se brindan servicios 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 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 los componentes, afiliados y/o subrecipientes del Consejo, acreedor al beneficio de "turno de prioridad" y/o "fila expreso".

- Certificar que se aceptará como otra de las identificaciones que harían al solicitante de un servicio en alguna facilidad de los componentes, afiliados y/o subrecipientes del Consejo, acreedor al beneficio del sistema de "turnos de prioridad" y/o "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, con foto, firma y fecha de nacimiento, con el propósito de corroborar 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

: *Consejo*- a los fines de este Memorial significa el Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos, y los organismos y entidades, componentes o afiliados en su carácter de subrecipientes de fondos bajo el Título I de la Ley de Inversión en la Fuerza Trabajadora (29 CFR 37) por delegación de parte del Consejo, como son: las Áreas Locales, los Consorcios, los Centros de Gestión Única, las Oficinas Satélites, los Centros de Apoyo a Trabajadores Desplazados y Patronos, los Proyectos Especiales de carácter participativo gerenciado por el Consejo de Desarrollo Ocupacional y Recursos Humanos (i.e. CEGURE Y CEGUGOM), y cualquier otro lugar donde se brinden servicios sufragados con fondos asignados bajo la citada Ley, a clientela atendida por medio de fila o turnos.



Familiar, Tutor 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 impedimento, para hacer gestiones a nombre de ésta.

Fila de Servicio Expreso- Línea de servicio designada como exclusiva para personas con impedimentos, mujeres en estado de embarazo y personas de sesenta (60) años o más que comparezcan a determinada dependencia para procurar sus servicios.

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 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 términos de vida propia o de su capacidad para ser empleado y cuyas funciones han quedado seriamente afectadas limitando el funcionamiento de dicha persona.

Querella- Reclamación presentada por una persona particular ante el Consejo solicitando que le sea reconocido su derecho y se le conceda un remedio.

Querellado- Persona natural o jurídica a quien cualquier persona interesada o la autoridad adjudicativa competente bajo los procedimientos del Consejo le imputa la comisión de una violación o infracción al amparo de este Memorial Administrativo.

Querellante- Persona natural o jurídica que imputa la comisión de una violación o infracción al amparo de este Memorial Administrativo.

Tarjeta de Identificación- Documento expedido por el Departamento de Salud de conformidad con la Ley Núm. 107 de 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 mayor de sesenta y cinco (65) años, de acuerdo a la Ley Núm. 108, supra. También se considerará como tarjeta de identificación cualquiera que esté debidamente emitida por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o por el Gobierno de los Estados Unidos de América, que tenga foto, firma y la fecha de nacimiento de su poseedor, para corroborar así que la persona tiene sesenta (60) años. Queda expresamente prohibido por la Ley Núm. 4 del 20 de diciembre de 1977, según enmendada, conocida como "Ley Electoral de Puerto Rico", que se exija la tarjeta de identificación electoral para cualquier fin público o privado que no sea de naturaleza electoral a menos que el elector voluntariamente la muestre.

Turnos de Prioridad- Sistema de espera para recibir servicios, en el cual las personas con impedimentos, sus familiares o encargados, mujeres en estado de embarazo y personas mayores de sesenta (60) años serán atendidas antes que las personas que no poseen ningún impedimento, no estén embarazadas ni sean mayores de sesenta (60) años.

Vista- Procedimiento administrativo en el cual se ventilan las alegaciones de las partes, 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.

Persona de edad avanzada- Cualquier persona natural que, al momento de solicitar servicios ante el Consejo, haya cumplido sesenta (60) años o más.

APLICABILIDAD

: Este Memorial aplicará a todas las oficinas, instalaciones y/o facilidades del Consejo y los organismos y entidades, componentes, afiliados y/o subrecipientes de fondos bajo el Título I de la Ley de Inversión en la Fuerza Trabajadora (29 CFR 37) por delegación de parte del Consejo, como son: las Áreas Locales, los Consorcios, los Centros de Gestión Única, las Oficinas Satélites, los Centros de Apoyo a Trabajadores Desplazados y Patronos, y los Proyectos Especiales de carácter participativo



del Consejo (i.e. CEGURE y CEGUCOM), y cualquier otro lugar donde se brinden servicios sufragados con fondos asignados bajo la citada Ley para que se beneficien del sistema establecido ya sea "fila expreso" o "prioridad turnos".

PROCEDIMIENTO

- :
1. Cada componente, afiliado y/o subreceptante del Consejo desplegará, de forma visible a todo el público, un letrero o rótulo que exponga claramente lo siguiente:

"ESTE [CONSORCIO, CENTRO DE GESTIÓN ÚNICA, OFICINA, CENTRO DE APOYO, según aplique] CUMPLE CON LAS DISPOSICIONES DE LA LEY DE "PRIORIDAD DE TURNO" Y DE "FILA EXPRESO" PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS FÍSICOS, MENTALES O SENSORIALES, MUJERES EN ESTADO DE EMBARAZO Y PARA PERSONAS DE SESENTA (60) AÑOS O MÁS.

DE USTED CONFRONTAR PROBLEMAS O ENTENDER QUE NO SE ESTA 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, tendrán que solicitar el mismo con la evidencia pertinente a estos efectos. Se aceptarán los siguientes documentos:



- a. 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 de 3 de julio de julio de 1998 conocida como Ley para Conceder el Derecho a Descuento para Personas con Impedimentos.
 - b. La tarjeta de identificación provista para personas de sesenta y cinco (65) años o más a través del procedimiento establecido por el Departamento de Salud, en conformidad con la Ley Núm. 108 de 12 de julio de 1985, según enmendada.
 - c. Cualquier identificación, debidamente emitida por el Gobierno del Estado Libre Asociado de Puerto Rico o por el Gobierno Federal de los Estados Unidos de América, que tenga foto, firma y fecha de nacimiento, estableciendo así que la persona tiene sesenta (60) años o más.
 - d. 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.
3. Será política del Consejo atender de forma prioritaria y de disponer de un mecanismo de "fila expreso", cuando la necesidad lo requiera, en beneficio de las personas con impedimentos, mujeres en estado de embarazo o personas de edad avanzada, según definidas en este Memorial, cuando éstas vengan a solicitar los servicios que el Consejo provee a través de sus componentes, afiliados y/o subrecipientes de fondos bajo el Título I de la Ley de Inversión en la Fuerza Trabajadora por delegación del Consejo. A estos efectos, y de acuerdo a las necesidades particulares del Consejo y sus diversos componentes, afiliados y/o



subrecipientes, utilizarán en sus facilidades el sistema de “turnos de prioridad” y/o cuando la necesidad lo requiera disponer del mecanismo de “fila expreso”.

a. **Sistema de Turnos de Prioridad-** este sistema se utiliza cuando el público es llamado y atendido a partir de una lista o a base de números. En estos casos:

- i. Habrá unos números alternos a ser provistos exclusivamente a los acreedores de este derecho; o
- ii. Se registrán los acreedores de este derecho en una lista alterna a ser llamados prioritariamente por los proveedores de servicio.
- iii. Se le indicará a los acreedores de este derecho el área por donde deben pasar para honrar en prontitud la prioridad de su turno.

b. **Sistema de Fila Expreso-** este sistema se utilizará cuando el público es llamado y atendido utilizando el sistema de filas. Se identificará una fila expreso, la cual será reservada para el uso de los acreedores de este derecho.

OTROS 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 facilidad 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 los siguientes:

- a. Una declaración jurada;
- b. Una sentencia de los tribunales de Puerto Rico estableciendo tutela;
- c. Un documento preparado y firmado por la persona a cuyo nombre se harán gestiones;
- d. Un certificado de nacimiento o de matrimonio estableciendo la relación entre la persona que necesita el servicio y la que gestiona los mismos;

VIOLACIONES

: 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 impedimento, mujer en estado de embarazo o persona de sesenta (60) años o más, cuya solicitud al amparo bajo estas leyes haya sido denegada o revocada podrá presentar una querrela ante el Oficial Estatal de Igualdad de Oportunidades del Consejo, ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, en adelante "OPPI" o en la Oficina para los Asuntos de la Vejez, Oficina de la Gobernadora, en adelante "OGAVE". Las querellas presentadas en OPPI o OGAVE les será de aplicación el Memorial de Procedimientos Adjudicativos correspondiente, preparado y aprobado a tono con 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.

PUBLICIDAD

: La Oficina de Recursos Humanos del Consejo:

1. Entregará copia de este Memorial a todos los empleados y funcionarios del Consejo dentro de



los próximos veinte (20) días laborables de haber entrado en vigor.

2. Mantendrá este Memorial de forma accesible para los visitantes y el personal del Consejo.

DISPOSICIONES MISCELANEAS

: **Cláusula Derogatoria-** Este Memorial deja sin efecto toda norma, pauta, procedimiento o parte de éstos que esté(n) en conflicto con sus disposiciones.

Cláusula de Salvedad- Cualquier controversia que surja de las disposiciones de este Memorial y que no esté cubierta por el mismo, será resuelta por el Consejo de conformidad con las leyes, reglamentos, órdenes ejecutivas, métodos de procedimiento o memoriales administrativos aplicables; y en todo aquello que no esté provisto en los mismos, se regirá por las normas de sana administración pública y los principios de política pública vigente.

Separabilidad- Cualquier disposición de este Memorial 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.

VIGENCIA : Este Memorial Administrativo tiene efectividad inmediata.

Para información adicional, favor de comunicarse con la Unidad de Política Pública adscrita a la Oficina de Asesoramiento Legal del Consejo al teléfono (787) 754-5504, extensiones 227 ó 231.


Xavier González Calderón
Director Ejecutivo