

## ***“Ley Uniforme Sobre Filas de Servicio Expreso y Cesión de Turnos de Prioridad”***

Ley Núm. 297 de 29 de diciembre de 2018, según enmendada

(Contiene enmiendas incorporadas por las siguientes leyes:

[Ley Núm. 163 de 9 de noviembre de 2019](#))

Para crear la “Ley Uniforme Sobre Filas de Servicio Expreso y Cesión de Turnos de Prioridad”, con el fin de requerir que las personas con impedimentos (limitaciones físicas, mentales o sensoriales), todo familiar, tutor o persona que haga gestión para sí mismo acompañado de una persona con impedimento (independientemente si la gestión es para él o la persona impedida), mujeres embarazadas, personas mayores de sesenta (60) años y toda persona con asuntos pendientes que haya viajado entre, y deba retornar hacia las islas de Puerto Rico, Vieques o Culebra por vía marítima o aérea en un mismo día, reciban turnos de prioridad y/o servicio expedito cuando acuden a cualquier agencia, instrumentalidad o departamento del Gobierno de Puerto Rico, a un municipio, a la Rama Legislativa o a una entidad privada que recibe fondos públicos, para obtener o recibir algún servicio; establecer una multa ante violaciones de lo que por esta Ley se dispone y destinar los fondos recaudados por concepto de dicha multa a la Cuenta para el Pago de las Pensiones Acumuladas, creada al amparo de la [Ley 106-2017, conocida como la “Ley para Garantizar el Pago a Nuestros Pensionados y Establecer un Nuevo Plan de Aportaciones Definidas para los Servidores Públicos”](#); derogar la Ley 354-2000, según enmendada, la Ley 86-1997, según enmendada, y la Ley 51-2001, según enmendada; y para otros fines relacionados.

### EXPOSICIÓN DE MOTIVOS

El 2 de septiembre de 2000, se aprobó la Ley 354, la cual le ordenó a las agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico, así como a sus municipios y a entidades privadas que reciben fondos públicos, concederle turnos de prioridad a personas con limitaciones físicas, mentales o sensoriales que visiten sus instalaciones, ya sea por sí mismas o en compañía de familiares, tutores o personas, para hacer gestiones, llevar a cabo diligencias o realizar gestiones administrativas. La intención de esta Ley fue ofrecerle a las personas con limitaciones físicas toda oportunidad posible para su realización como seres humanos, eliminando barreras innecesarias que impiden a este grupo de nuestra sociedad realizar sus gestiones de la forma más rápida y sencilla posible. La Ley 354, supra, fue enmendada mediante la Ley 47-2004, a los fines de incluir a las personas de edad avanzada con derecho al beneficio concedido por la Ley, y para requerir el que se fije en los organismos a que se refiere la Ley un cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso visible y legible indicando el sistema de cesión de turnos de prioridad para beneficiar a personas con impedimentos y a personas con edad de sesenta (60) años o más que comparezcan a sus instalaciones para procurar sus servicios. Mediante la Ley 138-2010, esta Ley 354, supra, sufre otra enmienda. En esta ocasión para ampliar sus beneficios a las mujeres embarazadas.

El 4 de julio de 2001, se aprobó la Ley 51: “Para establecer la obligación de las agencias y corporaciones públicas del Gobierno de Puerto Rico de crear un sistema de “fila de servicio

expreso” para beneficiar a personas con impedimentos y a personas con edad de sesenta (60) años o más que comparezcan a sus instalaciones para procurar sus servicios.”. Esta Ley fue promulgada con el objetivo de hacer más llevadera la vida de nuestros ciudadanos de mayor edad o con impedimentos al crear un mecanismo para facilitar sus tareas y gestiones cotidianas cuando acuden a agencias del Gobierno de Puerto Rico a reclamar servicios o derechos conferidos por leyes especiales. Mediante la Ley 46-2004, se enmendó la referida Ley 51-2001 para requerir el que se fije un cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso en los organismos a los que se refiere la Ley y para incluir a los municipios y a las entidades privadas que reciban fondos públicos entre los organismos con responsabilidad de establecer el sistema de “fila de servicio expreso”. Esta Ley fue nuevamente enmendada por la Ley 59-2005, a los fines de ampliar el beneficio de la fila de servicio expreso a las mujeres embarazadas para facilitar a la mujer embarazada sus gestiones diarias, permitiendo que se le atienda prioritariamente en los lugares donde acude a realizar las mismas.

El 16 de agosto de 1997, se aprobó la Ley 86: “Para establecer como política pública la práctica en todas las oficinas del Gobierno de Puerto Rico, sus municipios y corporaciones públicas que se confiera turno preferente a toda persona con asuntos pendientes que haya viajado entre, y deba retornar hacia las islas de Puerto Rico, Vieques o Culebra por vía marítima o aérea en un mismo día.”.

Las leyes que hemos citado han beneficiado a muchos de nuestros ciudadanos, pues hacen su visita a los organismos de servicios públicos una más accesible y cómoda, tomando en consideración sus necesidades especiales, propias de su condición de salud y/o de edad. No obstante, cómo puede apreciarse, existen diversas disposiciones legales que gobiernan este tema de las filas expreso y el trato preferencial a ciertos ciudadanos. El propósito de esta medida es integrar las leyes antes mencionadas para así crear la “Ley Uniforme Sobre Filas de Servicio Expreso y Cesión de Turnos de Prioridad”, y que toda la legislación existente al momento pueda ser consolidada en una sola pieza legislativa para la facilidad y beneficio de todos los ciudadanos.

*Decrétase por la Asamblea Legislativa de Puerto Rico:*

**Artículo 1.** — [8 L.P.R.A. § 815 Inciso (a)]

Esta Ley se conocerá como “Ley Uniforme Sobre Filas de Servicio Expreso y Cesión de Turnos de Prioridad”.

**Artículo 2.** — [8 L.P.R.A. § 815 Inciso (b)]

Con excepción a lo dispuesto en el Artículo 5 de esta Ley, se ordena a todas las agencias y corporaciones públicas del Gobierno de Puerto Rico, así como a los municipios, a la Rama Legislativa y a las entidades privadas que reciban fondos públicos, que ofrecen servicios directos al ciudadano, a que diseñen y adopten un sistema de “fila de servicio expreso y de cesión de turnos de prioridad”.

**Artículo 3.** — [8 L.P.R.A. § 815 Inciso (c)]

El sistema de “fila de servicio expreso y de cesión de turnos de prioridad” será para el uso de las personas con impedimentos, según certificadas por el Departamento de Salud, o por cualquier autoridad gubernamental estatal o federal autorizada por ley a certificar personas con impedimentos; así como para las personas de sesenta (60) años o más debidamente identificadas con cualquier prueba de edad expedida por autoridad gubernamental, estatal o federal; así como para las mujeres embarazadas cuando estas les visiten; y para los veteranos y veteranas, según los mismos son definidos en la [Ley 203-2007, según enmendada, conocida como la “Carta de Derecho del Veterano del Siglo XXI”](#), debidamente identificados con tarjeta o cualquier otra prueba que acredite su estatus como tal, debidamente expedida por cualquier autoridad gubernamental, estatal o federal competente.

El sistema aplicará a las personas mencionadas que acudan por sí mismas o en compañía de familiares o tutores, o a personas que hagan gestiones a nombre o en representación de éstos, para llevar a cabo diligencias y gestiones administrativas, exclusivamente en favor de éstos, y a las mujeres embarazadas cuando estén haciendo gestiones personalmente. También le aplicará a familiares, tutores o personas acompañados de una persona con impedimento, independientemente si la gestión es para él o la persona impedida.

Asimismo, el turno preferente al que se refiere este Artículo, le reconocerá a toda persona con asuntos pendientes, diligencias, gestiones o entrevistas, en su favor o en el de algún familiar, en las agencias, las oficinas, las instrumentalidades y las corporaciones públicas, tanto del Gobierno de Puerto Rico como el de todos los municipios, en la Rama Legislativa así como en las entidades privadas que reciban fondos públicos, prioridad en la prestación de servicios, cuando ésta haya viajado entre y deba regresar a las islas de Puerto Rico, Vieques o Culebra el mismo día. Las personas que reclamen el turno preferente deberán llegar no más tarde de una (1) hora antes del horario en que finalice la prestación de servicios. También deberán presentar sus boletos, pasajes o cualquier otro documento que pruebe que su regreso debe ser el mismo día.

**Artículo 4.** — [8 L.P.R.A. § 815 Inciso (d)]

Todas las agencias y corporaciones públicas del Gobierno de Puerto Rico, así como los municipios, la Rama Legislativa y las entidades privadas que reciban fondos públicos, tendrán la responsabilidad de fijar en un área visible al público a la altura de la vista, un cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso visible y legible desde una distancia de diez (10) pies indicando lo siguiente:

**“FILA EXPRESO Y TURNOS DE PRIORIDAD**

**Para personas con impedimentos, personas de sesenta (60) años o más de edad, veteranos, personas que hayan viajado entre, y deban retornar hacia las islas de Puerto Rico, Vieques o Culebra por vía marítima o aérea en un mismo día, y/o mujeres embarazadas”.**

Dicho cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso será confeccionado y colocado, en cumplimiento con las secciones pertinentes del *Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines*, en un tamaño no menor de once pulgadas por catorce pulgadas (11” x 14”), utilizando una letra en separado cuyo tamaño mínimo sea de media pulgada (1/2”). De surgir, por petición del ciudadano que solicita los servicios, o que el personal se percate de que el solicitante no sabe o no puede leer, los empleados de las entidades a los que se refiere el Artículo 2 de esta Ley, tienen la obligación de, a modo de acomodo, informarle de su derecho al beneficio que se establece en esta Ley.

Además de lo dispuesto anteriormente, deberán utilizar y adoptar la reglamentación modelo que provea la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada o la Oficina del Procurador del Veterano con referencia a la implementación del sistema de los turnos de prioridad y de fila expreso.

Además, todo boleto o pasaje para realizar un viaje entre las islas de Puerto Rico, Vieques o Culebra por vía marítima o aérea en un mismo día, deberá tener impreso en un tamaño de letra legible, incluso al dorso de éste, ya sea por cualquier medio tecnológico o mediante la utilización de un sello de goma, la siguiente información:

**“Todas las oficinas, agencias e instrumentalidades del Gobierno de Puerto Rico, los municipios, las corporaciones públicas, la Rama Legislativa, así como las entidades privadas que reciban fondos públicos, conferirán turno preferente a toda persona con asuntos pendientes, entrevistas o que vaya a realizar diligencias y gestiones administrativas en su favor o en el de algún familiar, cuando deba retornar hacia las islas de Puerto Rico, Vieques o Culebra por vía marítima o aérea en un mismo día.”**

**Artículo 5.** — [8 L.P.R.A. § 815 Inciso (e)]

Cuando así se le solicite, la Defensoría de las Personas con Impedimentos, la Oficina de la Procuradora de la Mujer, la Oficina del Procurador del Ciudadano, la Oficina del Procurador del Veterano, así como la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, brindarán a los organismos responsables bajo esta Ley la asesoría correspondiente en cuanto a la reglamentación necesaria a ser adoptada para la confección y colocación de dicho cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso, para que el mismo esté en cumplimiento con las secciones pertinentes del *Americans with Disabilities Act Accessibility Guidelines*.

**Artículo 6.** — [8 L.P.R.A. § 815 Inciso (f)]

Con el fin de salvaguardar el principio de prioridad que rige nuestro Derecho Inmobiliario Registral, las disposiciones de esta Ley no serán de aplicación al Registro de la Propiedad, adscrito al Departamento de Justicia.

**Artículo 7.** — [8 L.P.R.A. § 815 Inciso (g)]

La Defensoría de las Personas con Impedimentos, la Oficina del Procurador del Veterano y la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada tendrán a su cargo velar por el cumplimiento de esta Ley.

**Artículo 8. — Penalidades** [8 L.P.R.A. § 815 Inciso (h)]

Cualquier persona natural o jurídica que viole las disposiciones de esta Ley al negarse a garantizar las prioridades concedidas por ésta, al interferir con su aplicación o declarando hechos falsos para poder acogerse a los beneficios de turnos de prioridad que ésta permite, incurrirá en delito menos grave y convicta que fuere será sancionada con pena de multa no menor de doscientos cincuenta dólares (\$250) ni mayor de quinientos dólares (\$500). Los fondos que se recauden por concepto de la multa aquí establecida serán destinados a la Cuenta para el Pago de las Pensiones Acumuladas, creada al amparo de la [Ley 106-2017, conocida como la “Ley para Garantizar el Pago a Nuestros Pensionados y Establecer un Nuevo Plan de Aportaciones Definidas para los Servidores Públicos”](#).

**Artículo 9.** — Se deroga la Ley 354-2000, según enmendada; la Ley 86-1997, según enmendada; y la Ley 51-2001, según enmendada.

**Artículo 10. — Separabilidad** (8 L.P.R.A. § 815 nota)

Si cualquier cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de esta Ley fuera anulada o declarada inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a tal efecto dictada no afectará, perjudicará, ni invalidará el remanente de esta Ley. El efecto de dicha sentencia quedará limitado a la cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de la misma que así hubiere sido anulada o declarada inconstitucional. Si la aplicación a una persona o a una circunstancia de cualquier cláusula, párrafo, subpárrafo, oración, palabra, letra, artículo, disposición, sección, subsección, título, capítulo, subcapítulo, acápite o parte de esta Ley fuera invalidada o declarada inconstitucional, la resolución, dictamen o sentencia a tal efecto dictada no afectará ni invalidará la aplicación del remanente de esta Ley a aquellas personas o circunstancias en las que se pueda aplicar válidamente. Es la voluntad expresa e inequívoca de esta Asamblea Legislativa que los tribunales hagan cumplir las disposiciones y la aplicación de esta Ley en la mayor medida posible, aunque se deje sin efecto, anule, invalide, perjudique o declare inconstitucional alguna de sus partes, o aunque se deje sin efecto, invalide o declare inconstitucional su aplicación a alguna persona o circunstancias.

**Artículo 11.** — Esta Ley entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación.

Nota. Este documento fue compilado por personal de la [Oficina de Gerencia y Presupuesto](#) del Gobierno de Puerto Rico, como un medio de alertar a los usuarios de nuestra Biblioteca de las últimas enmiendas aprobadas para esta Ley. Aunque hemos puesto todo nuestro esfuerzo en la preparación del mismo, este no es una compilación oficial y podría no estar completamente libre de errores inadvertidos; los cuales al ser tomados en conocimiento son corregidos de inmediato. En el mismo se han incorporado todas las enmiendas hechas a la Ley a fin de facilitar su consulta. Para exactitud y precisión, refiérase a los textos originales de dicha ley y a la colección de Leyes de Puerto Rico Anotadas L.P.R.A.. Las anotaciones en letra cursiva y entre corchetes añadidas al texto, no forman parte de la Ley; las mismas solo se incluyen para el caso en que alguna ley fue derogada y ha sido sustituida por otra que está vigente. Los enlaces al Internet solo se dirigen a fuentes gubernamentales. Los enlaces a las leyes enmendatorias pertenecen a la página web de la [Oficina de Servicios Legislativos](#) de la Asamblea Legislativa de Puerto Rico. Los enlaces a las leyes federales pertenecen a la página web de la [US Government Publishing Office GPO](#) de los Estados Unidos de Norteamérica. Los enlaces a los Reglamentos y Ordenes Ejecutivas del Gobernador, pertenecen a la página web del [Departamento de Estado](#) del Gobierno de Puerto Rico. Compilado por la Biblioteca de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.

Véase además la [Versión Original de esta Ley](#), tal como fue aprobada por la Legislatura de Puerto Rico.

⇒ ⇒ ⇒ Verifique en la Biblioteca Virtual de OGP la **Última Copia Revisada** (Rev.) para esta compilación.

Ir a: [www.ogp.pr.gov](http://www.ogp.pr.gov) ⇒ [Biblioteca Virtual](#) ⇒ [Leyes de Referencia—SERVICIO AL CLIENTE.](#)