

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
OFICINA DEL CONTRALOR  
San Juan, Puerto Rico

## REGLAMENTO 49

### SISTEMA DE TURNOS PRIORITARIOS Y SERVICIO EXPEDITO

Número: 9700

Fecha: 24 de septiembre de 2025

  
**Aprobado: Rosachely Rivera Santana**  
Secretaria de Estado  
Departamento de Estado



23 de septiembre de 2025

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
OFICINA DEL CONTRALOR  
San Juan, Puerto Rico

SISTEMA DE TURNOS PRIORITARIOS Y SERVICIO EXPEDITO

ÍNDICE

CONTENIDO	PÁGINA
ARTÍCULO 1. BASE LEGAL.....	3
ARTÍCULO 2. PROPÓSITO .....	4
ARTÍCULO 3. DEFINICIONES.....	4
ARTÍCULO 4. PROHIBICIÓN POR DISCRIMEN .....	7
ARTÍCULO 5. APLICABILIDAD.....	7
ARTÍCULO 6. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD Y SERVICIO EXPEDITO .....	7
ARTÍCULO 7. REQUISITOS PARA QUE UNA PERSONA AUTORIZADA PUEDA REALIZAR GESTIONES A NOMBRE DE UNA PERSONA ELEGIBLE .....	9
ARTÍCULO 8. PENALIDADES POR VIOLACIONES AL REGLAMENTO.....	10
ARTÍCULO 9. DERECHO DE RECONSIDERACIÓN .....	10
ARTÍCULO 10. REQUISITOS DEL DEPARTAMENTO DE ESTADO .....	11
ARTÍCULO 11. CLÁUSULAS DE SALVEDAD .....	12
ARTÍCULO 12. DEROGACIÓN.....	12
ARTÍCULO 13. VIGENCIA.....	12

Estado Libre Asociado de Puerto Rico  
OFICINA DEL CONTRALOR  
San Juan, Puerto Rico


Reglamento 49

49-00-03

**SISTEMA DE TURNOS PRIORITARIOS Y SERVICIO EXPEDITO**

**Artículo 1. BASE LEGAL**

Este *Reglamento* se promulga en virtud de la facultad conferida a la Contralora de Puerto Rico por el Artículo 14 de la *Ley Núm. 9 de 24 de julio de 1952*, según enmendada. Este Artículo faculta a la Contralora a promulgar los reglamentos que sean necesarios para el mejor desempeño de sus funciones. De igual manera, se divulga para cumplir con las disposiciones de la *Ley 38-2017, Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico*, según enmendada.

 Se promulga, también, en cumplimiento con la *Ley 297-2018, Ley Uniforme Sobre Filas de Servicio Expreso y Cesión de Turnos de Prioridad (Ley 297)*, según enmendada, la cual ordena a las entidades gubernamentales de las ramas Ejecutiva y Legislativa, a los municipios, y a las corporaciones públicas del Estado Libre Asociado de Puerto Rico (ELA), y las entidades privadas que reciban fondos públicos, conceder turnos de prioridad y servicio expedito a toda persona con derecho a ser atendida mediante un turno prioritario y servicio expedito, según definido en el Artículo 3 de este *Reglamento*,

Además, se adopta este *Reglamento* en cumplimiento con la *Ley 238-2004, La Carta de Derechos de las Personas con Impedimentos*, según enmendada, la cual establece que el ELA reconoce que la población con diversidad funcional

debe disfrutar y tener acceso en igualdad de condiciones de la oferta y la demanda de servicios públicos, sujeto a la legislación o la jurisprudencia federal y estatal aplicable para la prestación de servicios públicos.

**Artículo 2. PROPÓSITO**

Este *Reglamento* establece un Sistema de Turnos Prioritarios y Servicio Expedito para toda persona con derecho a un turno prioritario y servicio expedito, según definido en el Artículo 3 de este *Reglamento*, cuando visiten las instalaciones de la Oficina, por sí mismas o en compañía de familiares, tutores o personas que hagan gestiones a nombre de estos, para llevar a cabo diligencias y gestiones administrativas. También se establece el procedimiento de acreditación o identificación de la persona que se encuentra autorizada a realizar las gestiones a nombre o en representación de la persona con derecho a un turno prioritario y servicio expedito.

ym

**Artículo 3. DEFINICIONES**

Para propósitos de este *Reglamento* los siguientes términos tienen el significado que se expresa a continuación:

Contralora:	Contralora de Puerto Rico.
Familiar o tutor de la persona con diversidad funcional	Persona que comparece a la Oficina con una autorización escrita u otro método alternativo de certificación de parte de la persona con derecho a un turno prioritario y servicio expedito para realizar gestiones a nombre o en representación de esta persona, en cumplimiento con lo dispuesto en el Artículo 7 de este <i>Reglamento</i> .
Oficina:	Oficina del Contralor de Puerto Rico.



Persona con diversidad funcional: Toda persona que tiene un impedimento físico, mental o sensorial que limita sustancialmente una o más actividades esenciales de su vida; tiene un historial o récord médico de impedimento físico, mental o sensorial; o es considerada que tiene un impedimento físico, mental o sensorial.

Persona elegible: Toda persona que esté incluida dentro de alguna de las siguientes categorías dispuestas por la Ley 297 y que presenta la evidencia acreditativa que requiere este *Reglamento*, según aplique:

- 4m
- A. **Personas con diversidad funcional,** según definida en este *Reglamento*;
  - B. **Personas de 60 años o más de edad;**
  - C. **Mujeres embarazadas;**
  - D. **Veteranos y veteranas;**
  - E. **Todo familiar, tutor o persona que haga alguna gestión acompañada de una persona con diversidad funcional,** esto aplica independientemente que la gestión sea para sí misma o para la persona con diversidad funcional;
  - F. **Toda persona con asuntos pendientes que haya viajado desde las islas municipio, Vieques o Culebra, por vía marítima o aérea en un mismo día, y deba retornar hacia estas,** quien debe presentarse en la Oficina no más tarde de

una hora antes del horario en que finalice la prestación de servicios;

- G. **Toda persona que haga gestiones en favor de una persona elegible para llevar a cabo diligencias y gestiones administrativas, exclusivamente a favor de estos, previa presentación de la autorización requerida.**

Querella: Reclamación presentada por una persona particular en cualquier instalación de la Oficina en la que solicita 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 le imputa la comisión de una violación o infracción sobre los turnos prioritarios.

Querellante: Persona natural o jurídica que alega la comisión de una violación o infracción de los turnos prioritarios.

Tarjeta de identificación: Cualquier identificación emitida por el Gobierno del ELA o por el Gobierno Federal de los Estados Unidos de América.

Turno de Prioridad y servicio expedito: Mecanismo establecido conforme a la Ley 297 que garantiza atención preferente y rápida a las personas elegibles en este

*Reglamento*, así como a sus familiares o tutores cuando estos les representen o acompañen en gestiones oficiales.

#### **Artículo 4. PROHIBICIÓN POR DISCRIMEN**

Las normas de la Oficina prohíben el discrimen por cualquier motivo prohibido por ley. Para propósitos de este *Reglamento*, se debe entender que todo término utilizado para referirse a una persona o puesto es sin alusión de géneros.

#### **Artículo 5. APLICABILIDAD**

Las disposiciones de este *Reglamento* aplican a todas las instalaciones de la Oficina en las que una persona pueda ir a realizar alguna gestión o solicitar algún servicio directo de los que esta brinda, para determinar si puede beneficiarse de un turno de prioridad y servicio expedito.

#### **Artículo 6. IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD Y SERVICIO EXPEDITO**

- A. Es política de la Oficina atender de forma prioritaria y expedita a toda persona elegible, según se define en este *Reglamento*, cuando solicite los servicios directos que se ofrecen en cualquiera de sus instalaciones.
- B. Este *Reglamento* aplica independientemente si la persona elegible acude por sí sola o en compañía de un tutor o familiar.
- C. La Oficina coloca en un área visible al público a la altura de la vista un cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso que indique lo siguiente:

##### **FILA EXPRESO Y TURNOS DE PRIORIDAD:**

“Para personas con diversidad funcional, personas de 60 años o más, veteranos, personas que hayan viajado

desde las islas municipio de Vieques o Culebra, por vía marítima o aérea en un mismo día, y deban retornar hacia estas, y mujeres embarazadas". *Ley 297-2018, Ley Uniforme Sobre Filas de Servicio Expreso y Cesión de Turnos de Prioridad*, según enmendada.

D. El cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso debe cumplir con las disposiciones pertinentes de las *Normas de Accesibilidad de la ADA (ADA Accessibility Guidelines)*, para garantizar su visibilidad, legibilidad y accesibilidad para todas las personas, que incluye aquellas con diversidad funcional.

E. Las personas elegibles deben presentar evidencia acreditativa de la categoría que les cualifica para ser atendida con prioridad. Estas pueden ser:

1. Personas con diversidad funcional:

- a. La tarjeta de identificación provista por el Departamento de Salud a personas con diversidad funcional.
- b. Cualquier otra evidencia acreditativa de que la persona padece de diversidad funcional. Se advierte que no se acepta copia fotostática del rótulo removible para uso del estacionamiento de personas con diversidad funcional, debido a que la reproducción del mismo es ilegal y esta conducta se encuentra sujeta a penalidades, según establece el Artículo 2.25 de la *Ley 22-2000, Ley de Vehículos y Tránsito de Puerto Rico*, según enmendada.

2. Personas de 60 años o más:

- a. Personas de 60 años identificadas con cualquier prueba de edad expedida por autoridad gubernamental, estatal o federal.



### 3. Veteranos

- a. Veteranos, según definidos en la *Ley 203-2007, Carta de Derechos del Veterano Puertorriqueño del Siglo XXI*, según enmendada, identificados mediante tarjeta oficial u otro documento expedido por autoridad gubernamental estatal o federal competente que acredite su estatus.
- F. De acuerdo con el tipo de servicios que presta la Oficina, se atiende al público por orden de llegada. No obstante, y para implementar las disposiciones de la *Ley 297*, se establece un *Sistema de Turnos Prioritarios y Servicio Expedito*. En este *Sistema* se registran las personas elegibles en una lista para ser atendidos prioritariamente.
- G. La Oficina procura que no se afecten los derechos de aquellas personas que no son personas elegibles bajo este *Reglamento* que también solicitan servicios.
- H. El funcionario encargado de la unidad u oficina en la que se brinde el servicio o se atienda al visitante es responsable de cumplir con las disposiciones establecidas en este *Reglamento*.

#### **Artículo 7. REQUISITOS PARA QUE UNA PERSONA AUTORIZADA PUEDA REALIZAR GESTIONES A NOMBRE DE UNA PERSONA ELEGIBLE**

- A. Para que una persona pueda realizar gestiones en representación de una persona elegible y obtener el beneficio de turno prioritario y servicio expedito, debe someter una autorización firmada por el acreedor del derecho, acompañada de la identificación de la persona elegible y la suya.

- B. También se aceptan como documentos de autorización: una declaración jurada, una sentencia de un tribunal competente en la que se establece la tutela, un documento preparado y firmado por la persona elegible, un certificado de nacimiento o de matrimonio que establece la relación entre la persona que necesita el servicio y la que gestiona el mismo, entre otros.

#### **Artículo 8. PENALIDADES POR VIOLACIONES AL REGLAMENTO**

De la Oficina determinar que se ha ofrecido información falsa en la certificación de autorización, el portador de la certificación es referido a las autoridades competentes por falsificación de documentos públicos y puede estar sujeto a las penalidades establecidas en la *Ley 146-2012, Código Penal de Puerto Rico*, según enmendada, o cualquier otra ley especial para este tipo de delito.

490  
Cualquier funcionario, empleado o representante de la Oficina que viole las disposiciones de este *Reglamento* está sujeto a las medidas disciplinarias que establece el *Reglamento 10, Reglamento para la Administración del Capital Humano de la Oficina del Contralor*.

#### **Artículo 9. DERECHO DE RECONSIDERACIÓN**

Toda persona elegible que solicite el mismo bajo las disposiciones contenidas en este *Reglamento* y las leyes aplicables, y que le haya sido denegado o revocado, puede presentar una querella ante la Oficina, la Defensoría de las Personas con Impedimentos, la Oficina del Procurador de las Personas de Edad Avanzada, la Oficina del Procurador del Veterano, y cualquier otro foro competente y con jurisdicción.

## Artículo 10. REQUISITOS DEL DEPARTAMENTO DE ESTADO

### A. Resumen Ejecutivo

En este *Reglamento*, se incluyen las directrices para implementar el Sistema de Turnos Prioritarios y Servicio Expedito en la Oficina del Contralor, para aquellas personas con derecho a ser atendidas mediante un turno prioritario y servicio expedito. Además, se establecen los requisitos para que una persona autorizada pueda realizar gestiones a nombre de una persona elegible. También se incluyen las penalidades por violaciones al *Reglamento*; y el derecho a una reconsideración mediante la presentación de querellas ante cualquier foro competente y con jurisdicción.

### B. Análisis Costo Beneficio

Los beneficios legales, sociales, económicos e institucionales superan ampliamente los costos. Por tanto, este *Reglamento* representa un costo beneficio positivo para el gobierno y contribuye al fortalecimiento de un servicio público más justo y equitativo.

### C. Publicación de los Avisos de Prensa y página Web

El Aviso de Prensa, en español, fue publicado el 15 de agosto de 2025 en el periódico El Nuevo Día; el de inglés, fue publicado el 14 de agosto de 2025 en el periódico *The San Juan Star*.

Este *Reglamento* y sus avisos fueron publicados en la página *Web* el 15 de agosto de 2025.

### D. Aprobación Junta de Supervisión y Administración Financiera para Puerto Rico

Este *Reglamento* no tiene impacto fiscal por lo cual no se envía a la Junta de Supervisión y Administración Financiera para Puerto Rico.

#### **Artículo 11. CLÁUSULAS DE SALVEDAD**

- A. Si cualquier disposición de este *Reglamento* fuera declarada nula por un tribunal con jurisdicción competente, esta determinación no afecta la validez de las restantes disposiciones de este.
- B. Lo dispuesto en este *Reglamento* enmienda cualquier directriz o instrucción incluida en los manuales, las normas, los procedimientos o los instructivos aprobados previamente por esta Oficina que sea incompatible con las nuevas disposiciones aprobadas, hasta tanto la misma sea revisada.

#### **Artículo 12. DEROGACIÓN**

Las disposiciones de este *Reglamento* derogan el *Reglamento 9039* presentado en el Departamento de Estado el 29 de junio de 2018, conocido como el *Reglamento 49, Sistema de Turnos Prioritarios*, del 28 de junio de 2018.

#### **Artículo 13. VIGENCIA**

Este *Reglamento* comienza a regir 30 días después de la fecha de su presentación en el Departamento de Estado, conforme con las disposiciones de la *Ley 38-2017*.

Aprobado el 23 de septiembre de 2025.

  
Yesmín M. Valdivieso

Contralora