

Gobierno de Puerto Rico  
**OFICINA DEL COMISIONADO DE SEGUROS**  
Guaynabo, Puerto Rico

**REGLA NÚM. 99**

**TURNOS DE PRIORIDAD**

**ARTÍCULO 1. BASE LEGAL**

La Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico adopta la Regla Núm. 99 del Reglamento del Código de Seguros de Puerto Rico, de conformidad con la autoridad que le confiere el Artículo 2.030 de la Ley Núm. 77 de 19 de junio de 1957, según enmendada, conocida como el Código de Seguros de Puerto Rico, así como las disposiciones de la Ley Núm. 51 de 4 de julio de 2001, según enmendada, conocida como Ley Para Establecer la Obligación de las Agencias y Corporaciones del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de Crear la Fila de Servicio Expreso para Personas con Impedimentos y Personas Mayores de 60 años; la Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada, conocida como Ley para Ordenar a las Agencias la Cesión de Turnos de Prioridad a Personas con Limitaciones Físicas, Mentales o Sensoriales; 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, conocida como Ley de Descuento para Envejecientes; la Ley Núm. 86 de 16 de agosto de 1997, según enmendada, conocida como Ley para los Viajes de Vieques y Culebra hacia la Isla; 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.

**ARTÍCULO 2. PROPÓSITO**

La presente Regla tiene los siguientes propósitos:

- A. Establecer un sistema de turnos de prioridad para personas con impedimentos, según certificadas por el Departamento de Salud; personas de sesenta (60) años o más; mujeres embarazadas; y los residentes de las islas municipios de Vieques y Culebra que vayan a realizar gestiones en su favor o en el de algún(os) familiar(es), cuando haya viajado y deba retornar en un mismo día, que comparezcan a la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico a procurar sus servicios.
- B. Establecer los mecanismos de identificación que serán aceptables para demostrar que las personas con impedimentos, según certificadas por el Departamento de Salud; las personas de sesenta (60) años o más; las mujeres embarazadas; y los residentes de las islas municipios de Vieques y Culebra son acreedores de un turno de prioridad.
- C. Requerir el despliegue en las áreas de la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico, donde se brinda servicio al público, de un anuncio y establecer su contenido, para advertir al público sobre los turnos de prioridad para las personas con impedimentos, según certificadas por el Departamento de Salud; personas de sesenta (60) años o más; mujeres embarazadas; y los residentes de las islas municipios de Vieques y Culebra, así como del derecho a presentar una querrela, si su solicitud de turno de prioridad fue denegada en contravención de

las disposiciones de esta Regla y de las leyes mencionadas en el Artículo 1 de la misma.

- D. Reconocer que las personas con impedimentos, según certificadas por el Departamento de Salud; las personas de sesenta (60) años o más y las mujeres embarazadas, en ocasiones, no están capacitadas para asistir personalmente a llevar a cabo las gestiones que requieren para sí mismos y es otra persona la que tiene que asistir con el tiempo limitado a hacer las gestiones en su nombre. Asimismo, reconocer que un residente de las islas municipios de Vieques y Culebra tiene, en ocasiones, el tiempo limitado para hacer gestiones a favor de algún familiar.
- E. Establecer el procedimiento de acreditación o identificación de la persona que estará autorizada a hacer las gestiones a nombre de una persona con impedimentos, según certificada por el Departamento de Salud; una persona de sesenta (60) años o más o una mujer embarazada.

### **ARTÍCULO 3. APLICABILIDAD**

Esta Regla aplicará en todas las instalaciones de la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico donde las personas con impedimentos, según certificadas por el Departamento de Salud; las personas de sesenta (60) años o más, las mujeres embarazadas y los residentes de las islas municipios de Vieques y Culebra puedan ir a procurar los servicios que en esta Oficina se brindan.

### **ARTÍCULO 4. DEFINICIONES**

Los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se expresa, excepto que del texto de otra disposición de esta Regla se desprenda un significado distinto:

- A. Certificación Médica - Significa una declaración escrita de un médico debidamente autorizado a practicar la medicina en Puerto Rico en la que certifique que la mujer que solicita un turno de prioridad en la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico está embarazada.
- B. Comisionado - Significa el Comisionado de Seguros de Puerto Rico.
- C. Oficina - Significa la Oficina del Comisionado de Seguros de Puerto Rico.
- D. Persona Autorizada o Representante - Significa aquella persona que comparece a la Oficina a quien, por sentencia, determinación administrativa, documento legal o autorización escrita u otro método alternativo de certificación ha recibido el poder necesario, de parte de una persona con impedimentos, según certificada por el Departamento de Salud; una persona de sesenta (60) años o más, o una mujer embarazada, para hacer gestiones a nombre de ésta.
- E. Persona con Impedimentos - Significa toda persona que, como consecuencia o resultado de una condición congénita, una enfermedad, deficiencia en su desarrollo, accidente o cualquier otra razón, ha quedado física o mentalmente privada, de manera permanente o indefinida, de una o más de las funciones básicas, 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. Querrela - Significa una reclamación presentada por una persona con

impedimentos, según certificada por el Departamento de Salud; una persona de sesenta (60) años o más; una mujer embarazada o un residente de las islas municipios de Vieques y Culebra solicitando que le sea reconocido su derecho y se le conceda un remedio.

- G. Tarjeta de Identificación - Significa el documento expedido a una persona con impedimentos por el Departamento de Salud, en cumplimiento con la Ley Núm. 107 de 13 de julio de 1998, supra. Asimismo, significa el documento expedido a una persona de sesenta (60) años o más por el Departamento de Salud, de conformidad con la Ley Núm. 108 de 12 de julio de 1985, supra.
- H. Turnos de Prioridad - Sistema de espera para recibir servicio, en el cual las personas con impedimentos, según certificadas por el Departamento de Salud; las personas de sesenta (60) años o más; las mujeres embarazadas, o la persona autorizada o representante; y los residentes de las islas municipios de Vieques y Culebra serán atendidos antes que las demás personas.

**ARTÍCULO 5. PROCEDIMIENTO PARA LA IMPLANTACIÓN DEL SISTEMA DE TURNOS DE PRIORIDAD PARA PERSONAS CON IMPEDIMENTOS, SEGÚN CERTIFICADAS POR EL DEPARTAMENTO DE SALUD; PERSONAS DE SESENTA (60) AÑOS O MÁS; MUJERES EMBARAZADAS Y RESIDENTES DE LAS ISLAS MUNICIPIOS DE VIEQUES Y CULEBRA**

- A. La Oficina fijará, tanto en el área designada para tomar los turnos o anotarse en alguna lista de espera, así como en la entrada principal de la Oficina, 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 no menor de diez (10) pies, indicando lo siguiente:

**“TURNOS DE PRIORIDAD**

Para Personas con Impedimentos, Mujeres Embarazadas o Personas de Sesenta (60) años o más de Edad

Ley Núm. 354 de 2 de septiembre de 2000, según enmendada.

Para toda persona con asuntos pendientes, entrevistas o que tenga que realizar diligencias y gestiones administrativas en su favor o en el de algún(os) familiar(es), cuando haya viajado entre, y deba retornar hacia las islas municipios de Vieques o Culebra por vía marítima o aérea en un mismo día.”

Dicho cartelón, letrero, rótulo, anuncio o aviso será confeccionado y colocado, en cumplimiento con las secciones pertinentes del “American 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 será de media pulgada (1/2”). De surgir, por petición de la persona que solicita los servicios en la Oficina, o que el personal de la Oficina se percate de que el solicitante no sabe o no puede leer, el personal de la Oficina tiene la obligación de, a manera de acomodo, informar al solicitante de su derecho al beneficio establecido.

- B. Toda persona con impedimentos, según certificada por el Departamento de Salud; persona de sesenta (60) años o más; mujer embarazada o residente de las islas municipios de Vieques y Culebra que sea acreedor de un turno de

prioridad, tendrá que solicitar el mismo con la evidencia pertinente a esos efectos.

Los siguientes documentos serán aceptados como evidencia de que una persona es acreedora de un turno de prioridad en la Oficina:

- (1) En el caso de una persona con impedimentos, la tarjeta de identificación expedida por el Departamento de Salud, de conformidad con la Ley Núm. 107 de 3 de julio de 1998, supra.
  - (2) En el caso de las personas de sesenta (60) años o más, la tarjeta de identificación expedida por el Departamento de Salud, de conformidad con la Ley Núm. 108 de 12 de julio de 1985, supra, así como cualquier otra prueba de edad expedida por autoridad gubernamental, sea estatal o federal.
  - (3) En el caso de una mujer embarazada, una certificación médica en el caso de que la mujer se encuentre en sus primeros meses de embarazo. En los demás casos, el avanzado estado de gestación será suficiente evidencia.
  - (4) En el caso de los residentes de las islas municipios de Vieques y Culebra, un documento expedido por autoridad gubernamental, sea estatal o federal, que evidencie su residencia; y el pasaje o boleto de viaje, aéreo o marítimo, u otro documento oficial expedido, que pruebe su regreso el mismo día a Vieques o Culebra.
- C. No se aceptarán copias fotostáticas de los documentos requeridos en el Artículo 5(B) de esta Regla.
- D. La persona con impedimentos, según certificada por el Departamento de Salud; la persona de sesenta (60) años o más; la mujer embarazada, la persona autorizada o representante; o el residente de las islas municipios de Vieques y Culebra, deberá presentarse en la Oficina a solicitar los servicios, al menos, una (1) hora antes del horario en que finalice la prestación de servicios.
- E. La Oficina implantará esta Regla, utilizando el método más adecuado a los servicios que brinda. A esos efectos establecerá un sistema de turnos de prioridad, el cual consistirá en el llamado para servicios a base de números.
- (1) Mediante la implantación de este sistema, los acreedores de un turno de prioridad tendrán una serie de números de turnos exclusiva.
  - (2) Los turnos de prioridad serán llamados por los empleados de la Oficina que ofrecen el servicio solicitado con anterioridad a los demás turnos.
- F. El Director de la División de Servicios al Cliente de la Oficina será el funcionario a cargo de garantizar la implantación y el cumplimiento de esta Regla.

**ARTÍCULO 6. REQUISITOS PARA SOLICITAR QUE OTRA PERSONA HAGA GESTIONES A NOMBRE DE UNA PERSONA CON IMPEDIMENTOS, SEGÚN CERTIFICADA POR EL DEPARTAMENTO DE SALUD; UNA PERSONA DE SESENTA (60) AÑOS O UNA MUJER EMBARAZADA; O QUE UN RESIDENTE DE LAS ISLAS MUNICIPIOS DE VIEQUES Y CULEBRA HAGA GESTIONES A FAVOR DE UN FAMILIAR**

1. La persona que solicite acogerse al turno de prioridad deberá someter a la Oficina

un documento, según establecido en el Artículo 4(D) de esta Regla, mediante el cual una persona con impedimentos, según certificada por el Departamento de Salud; una persona de sesenta (60) años o más, o una mujer embarazada le autoriza, como persona autorizada o representante, a realizar gestiones a su nombre. Además de la autorización antes mencionada, la persona autorizada o representante deberá presentar la evidencia que corresponda, de conformidad con el Artículo 5(B) de esta Regla.

2. El residente de las islas municipios de Vieques y Culebra que solicite un turno de prioridad para realizar gestiones a favor de otra persona, deberá demostrar, mediante documento expedido por autoridad gubernamental, sea estatal o federal, que esa persona es un familiar. Asimismo, deberá presentar la evidencia que corresponda, de conformidad con el Artículo 5(B) de esta Regla.

## **ARTICULO 7. VIOLACIONES A LA REGLA**

Toda persona que presente información o documentación falsa o falsificada para beneficiarse impropriamente de las disposiciones de esta Regla será referida a las autoridades competentes por falsificación de documentos públicos y estará sujeta a las penalidades que ello conlleve.

## **ARTICULO 8. QUERELLAS**

La persona con impedimentos, según certificada por el Departamento de Salud; la persona de sesenta (60) años o más; la mujer embarazada o el residente de las islas municipios de Vieques y Culebra, cuya solicitud de un turno de prioridad haya sido denegada, en contravención de esta Regla y las leyes mencionadas en el Artículo 1 de la misma, podrá presentar una querrela ante la Oficina del Procurador de las Personas con Impedimentos, la Oficina del Procurador de las Personas Pensionadas y de la Tercera Edad, la Oficina de la Procuraduría de las Mujeres, la Oficina del Gobernador o la Oficina del Procurador del Ciudadano, según corresponda.

## **ARTÍCULO 9. CLÁUSULAS DE SALVEDAD**

Cualquier asunto no cubierto por esta Regla, será resuelto por el Comisionado de conformidad con las leyes, reglamentos, órdenes ejecutivas aplicables y, 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.

Bajo ningún concepto podrá tomar precedencia en turno de prioridad un residente de las islas municipios de Vieques y Culebra frente a una persona con impedimentos, según certificada por el Departamento de Salud; una persona de sesenta (60) años o más o una mujer embarazada que se presente a solicitar su derecho a turno de prioridad al mismo tiempo de llegada.

## **ARTÍCULO 10. SEPARABILIDAD**

Si alguna palabra, oración, párrafo, apartado, artículo, o parte de esta Regla fuera declarado nulo o inválido por un Tribunal con jurisdicción, la orden emitida por éste no afectará, ni invalidará, las disposiciones restantes de esta Regla y su efecto estará limitado a esa palabra, oración, párrafo, apartado, artículo o parte que haya sido así declarado.

## **ARTÍCULO 11. VIGENCIA**

Esta Regla entrará en vigor treinta (30) días después de su presentación en el Departamento de Estado de Puerto Rico, de acuerdo con las disposiciones de la Ley Núm. 170 del 12 de agosto de 1988, supra.

**RAMÓN L. CRUZ COLÓN**  
**COMISIONADO DE SEGUROS**

Fecha de aprobación:

Fecha de Radicación en  
El Departamento de Estado:

Fecha de Radicación en  
la Biblioteca Legislativa: