Estado Libre Asociado de Puerto Rico
Departamento de Transportación y Obras Públicas
Autoridad Metropolitana de Autobuses
MANUAL DE NORMAS BASICAS DE FUNCIONAMIENTO

Asunto: PROCEDIMIENTO OPERACIONAL PARA EL NEGOCIADO DE RECLAMACIONES Y SEGUROS	Procedimiento Núm. 22-01	Pág. 1 de 16
Fecha Efectividad: 13 de marzo de 1989	Normas Derogadas: Cualquier Procedimiento Anterior	Aprobado por:

INTRODUCCION

La Autoridad Metropolitana de Autobuses se creó con el propósito de mejorar el servicio de transportación masiva en el Area Metropolitana de San Juan. Para cumplir con el aumento en la demanda de este servicio, se hace necesaria la adquisición de una flota adecuada de vehículos y otros activos de capital.

Para proteger esta inversión y los mejores intereses de esta Autoridad, es necesaria la adquisición de seguros, la investigación y tasación de los accidentes en que estén envueltos nuestros vehículos entre sí y otras partes, y atender las clamaciones que resulten de éstos.

ARTICULO II - BASE LEGAL

Se promulga este Procedimiento en virtud de las facultades conferidas a la Autoridad Metropolitana de Autobuses por el Artículo 6, Inciso "C" de la Ley Número 5 del 11 de mayo de 1959, según enmendada, que faculta a la Autoridad para: "formular, adoptar, enmendar y derogar procedimientos para regir las normas de sus negocios en general y de ejercitar y desempeñar los poderes y deberes que por ley se le confieren e imponen", o de cualquier ley, estatuto o directriz ejecutiva que nos aplique.

ARTICULO III - DEFINICIONES

1. Autoridad - Autoridad Metropolitana de Autobuses
2. Reclamaciones - Impugnación que se hace para reclamar daños sufridos por efecto de un accidente de automóvil.
3. Reclamante - El que reclama compensación por daños sufridos como consecuencia de un accidente de automóvil.
4. Negociado - Negociado de Reclamaciones y Seguros

5. Registro de Pérdida - Registro donde se registra diariamente información sobre accidentes y/o reclamaciones.

6. Deducible - Cantidad que se deduce del pago por la firma aseguradora

7. Relevo del Reclamante - Documento que se le exige al reclamante como prueba que ha recibido compensación por un caso resuelto.

8. Registro de Pólizas - Registro donde se resume y describe la información del contenido de las Pólizas de Seguros.

ARTICULO IV - PROPOSITO

A. Definir las normas e instrucciones y/o establecer una guía de trabajo interno.

B. Establecer procedimientos uniformes y efectivos entre las partes envueltas.

ARTICULO V. - DEBERES Y RESPONSABILIDADES

1. El Asesor Legal revisará todas las reclamaciones y los expedientes de las transacciones de cada caso y emitirá una opinión al Jefe del Negociado de Reclamaciones y Seguros.

2. El Negociado de Reclamaciones y Seguros estará adscrito al Area de Inspección y Control de Servicios Generales. El Negociado de Reclamaciones y Seguros será responsable por el cumplimiento de las funciones en lo concerniente a la administración de todos los seguros de la Autoridad.

3. El Negociado de Reclamaciones y Seguros será responsable por el cumplimiento de las funciones en lo concerniente a la administración de todos los seguros de la Autoridad.

<u>Accidentes y Reclamaciones</u>

A- Investigará, evaluará y resolverá diligente y eficientemente los casos de accidentes en que estén envueltos vehículos de la Autoridad y determinará

lo procedente respecto a las reclamaciones que resulten de éstos. En estos casos se procederá de la siguiente manera:

(1) Se obtendrá del conductor concernido la declaración pormenorizada del accidente, y se cumplimentará la forma AVISO DE ACCIDENTE (Forma AMA-R-1), debidamente firmada por éste. El cumplimiento y distribución de este documento será como sigue:

(a) Original - Expediente del Accidente

(b) 1ra. Copia - Area de Relaciones Industriales, Negociado de Quejas y Agravios. El envío de esta copia se hará el mismo día de su cumplimentación.

(c) 2da. Copia - Se archivará en orden cronológico para usarse en la preparación de Informes Estadísticos de Accidentes.

(d) 3ra. Copia - Negociado Seguridad y Prevención Accidentes (se enviará el mismo día de su cumplimentación).

(e) 4ta. Copia - TUAMA

(f) 5ta. Copia - Conductor

Nota: Por convenio colectivo, el conductor deberá rendir el informe de accidente dentro de las horas laborables de los próximos (5) días de haber ocurrido el accidente. De no hacerlo, deberá informarse al Negociado de Quejas y Agravios.

(2) Cuando haya lesionados, se cumplimentará Informe a la ACAA. Este documento se cumplimentará y distribuirá como sigue:

(a) Original - Oficina de Distrito ACAA

(b) Copia - Expediente de Accidente

Nota: Cuando se desconozca el nombre del lesionado, este documento se cumplimentará a nombre de "Fulano de Tal".

(3) Se obtendrá y anotará el nombre y dirección de los testigos.

(4) Se obtendrá y anotará el nombre y número de placa del Policía Estatal que intervino en el accidente.

(5) Se obtendrá y anotará el nombre del Supervisor que investigó el accidente.

(6) Se solicitará el informe policíaco cumplimentando la forma SOLICITUD DE INFORME POLICIACO (Forma AMA-R-2). Si fuese necesario, se obtendrá personalmente del Cuartel General de la Policía.

(7) Se solicitará del reclamante el estimado de los daños alegadamente causados a su propiedad. Dicho estimado podrá utilizarse como guía en la negociación de la cantidad final a pagar. El Negociado podrá requerir o solicitar estimados adicionales cuando se considere necesario.

(8) Si a consecuencia del accidente, la guagua sufrió algún daño, se solicitará al Negociado del Taller un estimado de los mismos. Esta solicitud se hará cumplimentando la forma SOLICITUD DE ESTIMADO (Forma AMA-R-3). Este documento se distribuirá de la siguiente forma:

(a) Original - Taller

(b) Copia - Expediente de Accidente

(9) En los casos que la naturaleza del accidente lo requiera, se solicitará al Taller que se "arreste" el autobús para efectuar una inspección del mismo, en la que debe estar presente un empleado del Negociado de Reclamaciones. Esta solicitud se hará cumplimentando la forma SOLICITUD DE INSPECCION Y PRUEBA DE FRENOS (Forma AMA-R-4). La distribución de esta solicitud se hará de la siguiente manera:

(a) Original - Taller

(b) Copia - Expediente de Accidente

(10) Se solicitarán otras inspecciones del vehículo de la Autoridad, que se consideren necesarias, a tenor con las circunstancias en que ocurrió el accidente y la naturaleza de la reclamación.

(11) El Jefe del Negociado de Reclamaciones y Seguros, evaluará y revisará todos los documentos originados y recibidos en el Negociado.

(12) Los casos que se refieran u originen en el Negociado, se asignarán inmediatamente al personal de éste, para su investigación.

(13) Se le asignará un número correlativo a cada reclamación o accidente reportado y se abrirá un expediente para cada caso debidamente identificado.

(14) Se anotará toda la información del accidente y/o reclamación en el Registro de Pérdida.

(15) Se establecerá una reserva inicial para los casos, la cual será revisada si fuera necesario, de acuerdo al resultado de la investigación y de opinión legal si la hubiese.

(16) Cuando la naturaleza del accidente o de la reclamación así lo requieran, el Ajustador se personará al lugar del accidente.

(17) Se tomarán declaraciones al reclamante, testigos, y al supervisor de ruta, con relación al accidente y/o reclamación, a la brevedad posible. Se visitarán en sus hogares o sitio de trabajo si fuera necesario.

Nota: La siguiente información deberá requerirse al tomar declaraciones:

(a) Nombre, edad, estado civil, dirección, teléfono residencial y del trabajo del lesionado o reclamante y nombre y dirección del patrono de éste, si lo tuviera.

(b) Fecha, hora y lugar del accidente

(c) Marca de automóvil, número de tablilla y año

(d) Propietario del automóvil

1. Dirección (en caso de no ser el conductor del auto)

(e) Seguros vigentes y nombre de las Compañías Aseguradoras

(f) Número de licencia de manejar automóvil del lesionado o reclamante

(g) Nombre y dirección de los ocupantes del vehículo

(h) Lugar que ocupaban en el vehículo

(i) Descripción del lugar del accidente

(j) Condiciones del tiempo y del tránsito

(k) Dirección y velocidad de los vehículos envueltos en el accidente

(l) Precauciones tomadas por las partes para evitar el accidente

(m) Descripción de los daños sufridos

(n) Posición de los vehículos después del accidente

(o) Lesiones corporales sufridas

(p) Informe Policíaco del accidente

(q) Nombre y direcciones de los testigos y localización de éstos al momento del accidente

(r) Accidentes anteriores tenidos por el reclamante

(s) Comentarios hechos por persona alguna antes o después del accidente

(t) Firmas de los documentos

(18) Se solicitará del lesionado, autorización para solicitar informe o certificados médicos.

(19) Se tomarán fotografías del sitio del accidente y de las propiedades accidentadas, tanto de la Autoridad como la del reclamante, cuando se

estime necesario. Se preparará croquis del sitio del accidente.

(20) Se orientará al reclamante sobre sus derechos y atención médica por parte de la ACAA.

(21) Se informará a la Compañía Aseguradora de la Autoridad con prontitud, todos los accidentes donde ocurran lesiones corporales y que por su magnitud puedan resultar en posibles demandas o reclamaciones que sobrepasen el deducible.

2. Casos Ciegos (Blind Cases)

A. En estos casos la información que ofrece el reclamante no es la más completa y precisa. Por consiguiente, se procederá con lo establecido en la Parte 1, Accidentes y Reclamaciones, de este Procedimiento. Además, se completarán los siguientes pasos:

(1) Se obtendrá del Negociado de Tránsito, el nombre del conductor y el número de unidad (guagua), haciendo referencia al lugar y hora del accidente.

(2) Si fuera necesario, se solicitará del reclamante, información más amplia y de no someterla se denegará la reclamación.

3. Demandas

A- Se mantendrá estrecha coordinación con los abogados de la Autoridad y los abogados de los aseguradores de la Autoridad en todos los casos en que se radiquen demandas contra la Autoridad.

(1) Se someterán inmediatamente a los abogados de la Autoridad las demandas, emplazamientos y documentos originales relacionados con estos casos. Se acompañarán estos documentos con una Carta de Trámite, donde se detallen los mismos y solicitará acuse de recibo de éstos.

(2) Se preparará un segundo expediente de los casos enviados a los Abogados.

Este expediente deberá estar completo en todas sus partes. Se retendrá este segundo expediente en los archivos del Negociado para futuras referencias.

(3) Se proveerá la información necesaria a los abogados para contestar los interrogatorios.

(4) Se verificará a solicitud de los abogados de la Autoridad, información sometida por los demandantes, tales como:

(a) Lugar de trabajo

(b) Salario devengado

(c) Clase de empleo

(d) Direcciones

(e) Historial de empleo

(f) Vecindario

(g) Otras

(5) Se gestionará cualquier prueba o información adicional que necesiten los abogados de la Autoridad.

(6) Se comparecerá a los tribunales y se actuará en la capacidad que requieren los abogados de la Autoridad.

(7) Se localizarán y transportarán los testigos al Tribunal cuando sea requerido.

(8) Se solicitará y recomendará el pago a los testigos que se utilicen en los casos, excepto a los peritos, que se le pagará por contrato.

(9) Se mantendrá un seguimiento a los casos suspendidos.

Transacción de Reclamaciones

A. Debido al aumento en los casos de accidentes que se radican en los tribunales, se debe asumir una disposición más rápida y eficaz al transigir los

casos en que se reconozca la responsabilidad de la Autoridad y las circunstancias de éstos así lo justifiquen.

(1) Luego de recopilar y evaluar la información sobre las reclamaciones y establecer, fuera de toda duda razonable, la responsabilidad de la Autoridad en el accidente, se preparará y someterá al Jefe del Negociado de Reclamaciones un informe preciso conteniendo la siguiente información:

(a) Identificación de la guagua y su conductor al ocurrir el accidente.

(b) Descripción del accidente.

(c) Descripción de los daños causados a la propiedad y de lesiones a personas.

(d) Fecha, hora y lugar del accidente.

(e) Opinión de las autoridades que intervinieron (policías, jueces, fiscales, médicos).

(f) Versión de los testigos presenciales del accidente.

(g) Comentarios y recomendaciones del Ajustador.

Nota: Cuando la investigación revele que no hubo negligencia por parte de la Autoridad o su representante, se desestimará la reclamación.

(2) El Jefe del Negociado de Reclamaciones y Seguros podrá autorizar pagos de reclamaciones hasta la cantidad máxima de $1,000.00, y hasta $3,000.00, con la aprobación del Director del Area de Inspección y Control de Servicios Generales y el Asesor Legal del Presidente y Gerente General.

(3) Transacciones en exceso de $3,000.00 serán finalmente aprobadas por el Presidente y Gerente General y/o su representante autorizado.

(4) Se cumplimentará el documento de RELEVO del reclamante antes de solicitar la preparación, aprobación y firma del cheque a entregársele a éste.

Nota: (a) Cuando el perjudicado sea mujer casada, el RELEVO lo firmarán ella y su esposo.

(b) Cuando el perjudicado sea menor de edad, el RELEVO lo firmarán el menor y sus padres.

5. Pagos o Desembolsos

El control interno sobre pagos o desembolsos se regirá de la siguiente manera:

(1) El Negociado de Reclamaciones y Seguros someterá al Negociado de Finanzas los expedientes de cada caso que haya sido aprobado para pago.

(2) El Negociado de Finanzas preparará los cheques, los cuales serán firmados por dos (2) funcionarios debidamente autorizados.

(3) Los cheques serán enviados por el Negociado de Finanzas al Negociado de Reclamaciones, quienes prepararán una relación de los mismos y mediante una lista los entregarán a la Oficina de Archivo y Correo. Si el reclamante está representado por un abogado, el cheque se librará a nombre de los dos, pero se entregará o enviará al abogado. En los casos que resulten de demandas, el cheque se enviará a la oficina de los abogados de la Autoridad.

(4) La Oficina de Archivo y Correo los verificará y firmará dicha lista reteniendo copia de la misma.

(5) Los cheques serán enviados por correo por la Oficina de Archivo y Correo a la persona cuyo nombre se libró, excepto cuando por circunstancias especiales le será entregado personalmente por la persona autorizada de la Oficina de Archivo y Correo.

(6) Los cheques devueltos serán enviados al Negociado de Finanzas para su cancelación.

6. Daños a la Propiedad de la Autoridad

A. Cuando la responsabilidad recae en el reclamante, se harán todas las gestiones pertinentes para recobrar los daños causados a la propiedad de la Autoridad.