ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS
AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES

PROCEDIMIENTO NÚMERO A-10-01

Procedimiento Operacional para el Negociado de Reclamaciones y Seguros AMA

TRANSPORTE
URBANO

Aprobado el 8 de octubre de 2010

2010 OCT 14 PM 1:42
OFICINA DE AUDITORIA INTERNA

ARTICULO I - INTRODUCCIÓN

La Autoridad Metropolitana de Autobuses se creó con el propósito de mejorar el servicio de transportación masiva en el Área 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, ya sea entre sí y/o con otras partes, y atender las reclamaciones 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. Deducible -Cantidad que se deduce del pago por la firma aseguradora
3. Negociado -Negociado de Reclamaciones y Seguros
4. Reclamación (es) -Solicitud que se hace para reclamar daños sufridos por efecto de un accidente de automóvil.
5. Reclamante -El que reclama compensación por daños sufridos como consecuencia de un accidente de automóvil.

6. Registro de Pérdida -Registro donde se escribe diariamente información sobre accidentes y/o reclamaciones.
7. Registro de Pólizas - Registro donde se resume y describe la información del Contenido de las Pólizas de Seguros.
8. Relevo del Reclamante -Documento que se exige al reclamante como prueba que ha recibido compensación por un caso resuelto.
9. ACAA -Administración de Compensación por accidentes de auto.

ARTICULO IV – PROPÓSITO

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 DEL NEGOCIADO DE RECLAMACIONES

1. El Jefe de Reclamaciones revisará todas las reclamaciones recibidas en el Negociado de Reclamaciones y Seguros.
2. El Negociado de Reclamaciones y Seguros estará adscrito a la División Legal y/o al Asesor Legal de la AMA.
3. El Negociado de Reclamaciones y Seguros será responsable por el cumplimiento de las funciones concernientes a la administración de todos los seguros de la Autoridad.

1. Accidentes y Reclamaciones

A. El Negociado 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	-Área de Relaciones Industriales, Negociado de Quejas y Agravios.
c. 2da. Copia	-Se archivará en orden cronológico para usarse en la preparación de Informes Estadísticos de Accidentes.
d. 3ra. Copia	-Programación y Desarrollo del Servicio
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 cinco (5) días de haber ocurrido el accidente. De no hacerlo, deberá informarse al Negociado de Quejas y Agravios.

2. Cuando hay lesionados, el Negociado instruye para que utilicen los servicios de ACAA.

3. Se obtendrá y anotará el nombre y dirección de los testigos en el Aviso de Accidente.

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

5. De presentarse algún Supervisor al accidente, éste preparará un Informe relacionado al mismo y lo referirá al Área de Reclamaciones.

6. Se solicitará el informe policíaco cumplimentando la forma SOLICITUD DE INFORME POLICÍACO (Forma AMA-R-2). Se obtendrá personalmente en las diferentes comandancias policíacas.

7. Se solicitará del reclamante el estimado de los daños alegadamente causados a su propiedad. Dicho estimado podrá utilizarse como guía en el Comité de Quejas y Agravios, así como en la compañía de seguros que nos represente. El Negociado podrá requerir o solicitar estimados adicionales cuando se considere necesario.

8. Si a consecuencia del accidente, el autobús de la Autoridad sufrió algún daño, se solicitará al Negociado del Taller un estimado del mismo, siempre que se cumpla con la notificación de dicho taller para fotografiar los daños. 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 INSPECCIÓN 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 todo documento dirigido al área. Ningún documento se redactará o gestionará sin el conocimiento y aprobación del Jefe del 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. Cuando la naturaleza del accidente o de la reclamación así lo requieran, el personal del Negociado se personará al lugar del accidente.

16. Se tomarán declaraciones al reclamante, testigos y personas concernidas con relación al accidente y/o reclamación, a la brevedad posible. Se visitarán en sus hogares o sitio de trabajo si fuera necesario.

17. 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) Marca de automóvil, número de tablilla y año.

c) Propietario del automóvil.

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

d) Seguros vigentes y nombre de las Compañías Aseguradoras.

e) Número de licencia de manejar automóvil del lesionado o reclamante.

f) Nombre y dirección de los ocupantes del vehículo.

g) Descripción del lugar del accidente.

h) Condiciones del tiempo y del tránsito.

i) Dirección y velocidad de los vehículos envueltos en el accidente.

j) Descripción de los daños sufridos.

k) Lesiones corporales sufridas.

l) Informe policiaco del accidente.

m) Nombre y direcciones de los testigos y localización de éstos al momento del accidente.

n) Comentarios hechos por persona alguna antes y/o después del accidente.

o) Firmas de los documentos.

18. Se solicitará del lesionado informe o certificados médicos. (evidencias médicas)

19. Se tomarán fotografías del lugar del accidente y de las propiedades que se estime necesario.

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 semanalmente todos los accidentes donde ocurran lesiones corporales y que por su magnitud puedan resultar en posibles demandas o reclamaciones.

2. <u>Casos ciegos ("blind cases")</u>

A. En estos casos considerados ciegos ("blind cases"), 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 solicita información a Programación y Desarrollo del Servicio; el nombre del conductor y el número de unidad (autobús), 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. <u>Demandas</u>

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. A esos efectos:

1. Se someterán inmediatamente a los abogados de la Autoridad las demandas, emplazamientos y documentos originales relacionados con estos casos. Se acompañaran 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. El Jefe del Negociado solicitará la información necesaria para contestar los interrogatorios.

4. Se gestionará cualquier prueba o información adicional que necesiten los abogados de la Autoridad.
5. El Jefe del Negociado de Reclamaciones y Seguros comparecerá a los Tribunales y se actuará en la capacidad que requirieren los abogados de la Autoridad.
6. Se localizarán y transportarán los testigos al Tribunal cuando sea requerido.
7. 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.
8. Se mantendrá un seguimiento a los caos suspendidos.

4. Daños a la Propiedad de la Autoridad

A. Cuando la responsabilidad de los daños recae en el reclamante, se harán todas las gestiones para obtener la indemnización de los daños sufridos por la Autoridad. En estos casos, se procederá como sigue:

1. Se obtendrá el estimado de los daños del Negociado de Taller.
2. Se someterá el caso del accidente a un Tribunal competente, para que ordene al reclamante el pago de los daños, según la nueva legislación.
3. Se solicitará el pago de los daños a:
   a. El dueño del automóvil o causante de daños a la propiedad de la Autoridad.
   b. La compañía de Seguros, si hubiese alguna.
4. Se someterá el caso para acción legal cuando el reclamante no subsane los daños ordenados por el Tribunal.
5. Todo lo anterior hay que notificarlo al Negociado de Finanzas.

B. Responsabilidad del Negociado de Finanzas

1. Será responsable de abrir una cuenta a cobrar al reclamante (querellado).
2. En caso que el querellado no pague, será responsable de hacer las gestiones pertinentes:

a. Mediante carta de cobro

b. En última instancia, someterá el caso al Asesor Legal para la acción correspondiente.

5. Registro de Pérdida

A. El Negociado de Reclamaciones mantendrá un Registro de Pérdida, donde se registrará diariamente la siguiente información sobre accidentes y/o reclamaciones.

1. Número de reclamación
2. Nombre del conductor de la Autoridad, envuelto en el accidente
3. Número de autobús
4. Fecha del accidente
5. Nombre del reclamante
6. Tipo y/o naturaleza del accidente

a) DP -Daños a la propiedad (reclamante)

b) LP -Lesiones personales (corporales)

c) DF -Daños físicos (propiedad de la Autoridad)

B. En caso de demandas:

a) Número de la demanda

b) Fecha de la demanda

c) Fecha accidente

d) Cantidad reclamada

e) Nombre del demandante

6. Pólizas en vigor:

A. Se mantendrá un Registro de Pólizas donde se resuma y describa la siguiente información del contenido de las pólizas:

1. Número de la póliza
2. Compañía aseguradora
3. Agente General
4. Período de vigencia
5. Cubiertas (incluyendo límites)
6. Propiedad asegurada
7. Prima anual
8. Procedimiento a seguir en caso de reclamaciones
9. Otra información de importancia

Todo el personal del Negociado de Reclamaciones y Seguros deberá estar familiarizado con el contenido de este registro.

B. Se revisarán periódicamente las pólizas en vigor y se solicitará a través de la Oficina de Seguros del Departamento de Hacienda los reajustes necesarios en:

1. Cubiertas
2. Límites
3. Deducibles

C. Se solicitará, a su debido tiempo y con la antelación necesaria, a través de la Oficina de Seguros del Departamento de Hacienda, renovaciones o cancelaciones.

7. **Sistema de Archivos**

A. Se mantendrá un sistema de archivos conteniendo los expedientes de:

1. Reclamaciones vigentes
2. Reclamaciones cerradas
3. Documentos administrativos
    a. Correspondencia
    b. Informes
    c. Otros

B. Los expedientes de casos cerrados se mantendrán en los archivos del Negociado de Reclamaciones y Seguros por espacio de un (1) año. Luego se transferirán a los archivos inactivos de la Autoridad.

8. **Informes del Negociado**

A. Se someterán al Presidente y Gerente General y/o su representante informes periódicos de accidentes:

1. Informe de accidentes
2. Cualquier otra información requerida por la Autoridad

9. **Propiedad asignada**

A. El Negociado de Reclamaciones y Seguros mantendrá custodia de la cámara fotográfica utilizada para casos de accidentes de tránsito y para las investigaciones realizadas. La misma será propiedad asignada al área, y la persona que la utilizará será el/la Investigador/a de Accidentes. Cuando dicho funcionario no se encuentre, será reasignada al Oficial de Seguros, también adscrito al Negociado de Reclamaciones.

Los criterios a utilizarse para la custodia de dicho equipo, serán los siguientes:

1. Mientras la cámara fotográfica no esté en uso, será mantenida bajo llave en el Negociado.

2. La cámara fotográfica será utilizada para propósitos del Negociado. De ser requerida por otra área, deberá mediar una autorización por escrito de la mencionada custodia.

3. Dicho equipo será reasignado o transferido a la persona que la utilizará como equipo necesario para su labor. De esta forma dicho funcionario será el custodio y responsable de dicho equipo.

10. Otros

A. El Negociado de Reclamaciones y Seguros mantendrá un personal debidamente capacitado en todos los menesteres operacionales y administrativos.

1. Se adiestrará el personal en sus respectivos trabajos, de manera que lleven sus encomiendas eficiente y profesionalmente.

2. Se dictarán, periódicamente, conferencias donde participen todos los empleados de la División y se exponga lo siguiente:

   a. Propósito de la organización
   b. Perspectivas y fines que se persiguen
   c. Cambios en procedimientos operacionales
   d. Sugerencias para el mejoramiento de las operaciones
   e. Otros tópicos de importancia

B. Se mantendrán buenas relaciones y un contacto continuo con la Oficina de Seguros del Departamento de Hacienda.

C. Se mantendrá una comunicación directa con el Negociado de Seguridad Industrial y Prevención de Accidentes y el Negociado de Quejas y Agravios. Pondrá a la disposición de éstos (el Negociado de Reclamaciones y Seguros) cualquier documento de accidente que estas unidades requieran.

D. Se contestará inmediatamente toda la correspondencia.

E. Se procesarán todas las reclamaciones cubiertas por los seguros vigentes en la Autoridad.

F. Se efectuarán asignaciones y proyectos especiales cuando sea requerido por el Presidente y Gerente General o sus representantes.

G. Se mantendrán, instrumentarán y se revisarán periódicamente los Procedimientos y Normas del Negociado de Reclamaciones y Seguros.

ARTICULO VI - ENMIENDAS

Cualquier enmienda a este Procedimiento se someterá y estará sujeta a la aprobación del Secretario de Transportación y Obras Públicas.

ARTICULO VII - VIGENCIA

Este Procedimiento entrará en vigor inmediatamente después de su aprobación y deroga cualquier Procedimiento anterior relacionado.

En San Juan, Puerto Rico, a 8 de octubre de 2010.

REVISADO Y RECOMENDADO POR:

Magali Tirado López, Jefa
Negociado de Reclamaciones y Seguros

REVISADO EN SU FORMATO LEGAL POR:

Lcda. Denise Rodríguez Flores
Asesora Legal
Autoridad Metropolitana de Autobuses

Lcda. Rebeca F. Rojas Colón
Asesora Legal
Departamento de Transportación y
Obras Públicas

APROBADO POR:

Sr. Mike O'Neill Rosa
Presidente y Gerente Genera
Autoridad Metropolitana de Autobuses

Rubén A. Hernández Gregorat, MEM, PE
Secretario
Departamento de Transportación y
Obras Públicas