

**AUTOMÓVIL
METROPOLITANA DE
AUTOBUSES**



FDD
RECIBIDO MAY 6 '24 PM 2:03
50154
PRESIDENCIA DEL SENADO

1 de mayo de 2024

Myrelis Hernández Montañez
Ayudante Ejecutiva
Oficina de Asuntos de Auditoría
Oficina del Contralor de PR
Ave. Ponce de León #105
Hato Rey, P. R. 00936-6069

A-2024-9306
SENADO DE PUERTO RICO
OFICINA DEL SECRETARIO

6 MAY 2024 PM 3:27 *JL*

Estimada señora Hernández Montañez:

Hacemos referencia a la carta del 29 de enero de 2024, en la cual nos requiere las medidas que se llevaron a cabo para cumplir con las recomendaciones contenidas en el Informe de Auditoría *CP-18-06* de la Autoridad Metropolitana de Autobuses (AMA).

Sometemos el Plan de Acción Correctiva ICP-17 con las recomendaciones 4, 6.a y 9 cumplimentadas.

De necesitar información adicional, favor de comunicarse con la Sra. Dorcas M. Pastrana Rojas, Oficial Enlace, al 294-0500, Ext. 1200.

Cordialmente,

Karen Correa Pomales
Karen A. Correa Pomales
Presidente y Gerente General

c: Ing. Eileen M. Vélez Vega
Secretaría. DTOP

Hon. José Luis Dalmau Santiago
Presidente del Senado de PR

anejos





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

PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA

Número del informe de auditoría o especial: CP-18-06 Número de unidad: 31-30 Nombre de la entidad auditada: Autoridad Metropolitana de Autobuses

Fecha del informe de auditoría o especial: 13 de diciembre de 2017 Periodo auditado: 1 de julio de 2010 al 31 de diciembre de 2016

Indique el informe que remite: PAC ICP - 17 Indique si incluye anejo/s: Sí No

Funcionario de enlace: Dorcas M. Pastrana Rojas Puesto: Oficial Enlace Teléfono: 787.294.0500 EXT.1200

Funcionario principal o su representante autorizado: Karen A. Correa Pomeales Puesto: Presidenta y Gerente General Teléfono: 787.294.0500 EXT. 3000

CERTIFICO QUE ESTA INFORMACIÓN ES CORRECTA Y COMPLETA [Firma] Fecha: 1 de mayo de 2024
 Firma del funcionario principal o su representante autorizado

RECOMENDACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	PERSONA O ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE IMPLANTACIÓN	ESTATUS DE LA RECOMENDACIÓN
AL PRESIDENTE Y GERENTE GENERAL Recomendación 4 Informar sobre el estatus de los documentos comentados en el Hallazgo 1-a. y continuar enviando evidencia de la reglamentación, revisada y aprobada.	En lo referente al mandato de preparar y aprobar las normas, los reglamentos y los procedimientos para regir las operaciones fiscales de la Autoridad, la Vicepresidenta del Área de Administración y Finanzas continúa con la evaluación del borrador que se preparó, al cual se le ha denominado "Manual de Procedimientos, Administración y Finanzas de la AMA".	Arelis Rivera Gardía Vicepresidenta Área de Administración y Finanzas	→Segundo semestre 2024	Cumplimentada

(Véase instrucciones al final).



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

Anejo
Página 2 de 2

PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA

Número del informe de auditoría o especial:

CP-18-06

Número de unidad:

31-30

Nombre de la entidad auditada:

Autoridad Metropolitana de Autobuses

Fecha del informe de auditoría o especial:

13 de diciembre de 2017

Período auditado:

1 de julio de 2010

al

31 de diciembre de 2016

RECOMENDACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	PERSONA O ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE IMPLANTACIÓN	ESTATUS DE LA RECOMENDACIÓN
	Continuidad de un borrador para aprobar el nuevo <i>Reglamento de Personal</i> , el cual se encuentra ante la evaluación, análisis y visto bueno de la Vicepresidenta del Área de Gerencia de Capital Humano. Se aprobó el Manual Núm. I-24-02 de Normas Básicas y Procedimientos para el Control, Uso y Manejo de Vehículos Oficiales de la ANA. [ANEJO 1.a] Se aprobó el Manual Núm. I-24-03 de Normas Básicas y Procedimientos de la Oficina de Propiedad. [ANEJO 1.b] Se trabajó el Manual G-24-01 de la Oficina de Reclamaciones. En espera de aprobación y firmas. [ANEJO 1.c]	Wanda M. Sierra Nieves Vicepresidenta Gerencia de Capital Humano Miguel A. Ramírez Ortiz Vicepresidente Oficina de Servicios Generales Miguel A. Ramírez Ortiz Vicepresidente Oficina de Servicios Generales Judy Ann Caro O'Farril Oficial Ejecutivo Oficina de Reclamaciones	->Segundo semestre 2024 16 de abril de 2024 Abril 2024 Abril 2024	
Recomendación 6 Certificación actualizada del estatus de la deuda con las agencias gubernamentales indicadas en el Hallazgo 2, y evidencia de los pagos realizados y	Adjunto Certificación actualizada del estatus de las deudas con agencias gubernamentales y documentos de apoyo. [ANEJO 2]	Arelis Rivera Gardía, Vicepresidenta de Administración y Finanzas	19 abril 2024	Cumplimentada

(Véase instrucciones al final).



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

PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA

Número del Informe de auditoría o especial: CP-18-05 Número de unidad: 31-30 Nombre de la entidad auditada: Autoridad Metropolitana de Autobuses
Fecha del Informe de auditoría o especial: 13 de diciembre de 2017 Período auditado: 1 de julio de 2010 al 31 de diciembre de 2016

RECOMENDACIÓN	ACCIÓN CORRECTIVA	PERSONA O ÁREA RESPONSABLE	FECHA DE IMPLANTACIÓN	ESTATUS DE LA RECOMENDACIÓN
planes de pago formalizados con las mismas. [Recomendación 6-a.] [Hallazgo 2]				
Recomendación 9 Evidencia de las medidas tomadas para que asegurarse de que se cumplan con las recomendaciones de los auditores externos y se mejore la condición financiera de la entidad. [Comentario Especial]	Adjunto Certificación actualizada del estatus de las recomendaciones de los Auditores Externos y documentos de apoyo. [ANEJO 2]	Areis Rivera Gandía, Vicepresidenta de Administración y Finanzas	19 abril 2024	Cumplimentada

(Véanse instrucciones al final).

Gobierno de Puerto Rico
Departamento de Transportación y Obras
Públicas Autoridad Metropolitana de Autobuses

**MANUAL DE LA OFICINA DE
RECLAMACIONES**

PROCEDIMIENTO NÚM. G-24-01





MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

ÍNDICE GENERAL

ARTÍCULO 1: INTRODUCCIÓN	1
ARTÍCULO 2: BASE LEGAL	1
ARTÍCULO 3: PROPÓSITO	2
ARTÍCULO 4: DEFINICIONES	2
ARTÍCULO 5: DEBERES Y RESPONSABILIDADES	4
ARTÍCULO 6: ACCIDENTES, INCIDENTES, OCURRENCIAS Y RECLAMACIONES DE PARTICULARES	11
ARTÍCULO 7: DEMANDAS, DAÑOS A LA PROPIEDAD DE LA AUTORIDAD Y RESPONSABILIDAD DE FINANZAS	17
ARTÍCULO 8: ASUNTOS GENERALES	20
ARTÍCULO 9: DEROGACIÓN	23
ARTÍCULO 10: CLÁUSULA DE SEPARABILIDAD	24
ARTÍCULO 11: IMPOSICIÓN DE MEDIDAS DISCIPLINARIAS	24
ARTÍCULO 12: ENMIENDAS	24
ARTÍCULO 13: VIGENCIA	24



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

ARTÍCULO 1. INTRODUCCIÓN

La Autoridad Metropolitana de Autobuses se creó con el propósito de proveer el servicio de transportación colectiva en el área metropolitana. Ante el aumento en la utilización de este servicio, se ha hecho necesaria la adquisición de una adecuada flota adecuada de vehículos, así como de otros activos de capital que requieren ser conservados y cuidados de forma tal que su vida útil sea lo más extensa posible. Para ello, la Autoridad anualmente procura la adquisición de seguros y se embauca en procesos de investigación y de tasación tras los accidentes o incidentes reportados en nuestros vehículos, autobuses y propiedad mueble e inmueble en términos generales, ya sea entre sí o con terceros, por lo que es necesario contar con el procedimiento a seguir para atender las reclamaciones que resulten de éstos.

ARTÍCULO 2. BASE LEGAL

Se promulga este procedimiento en virtud de las facultades conferidas a la Autoridad Metropolitana de Autobuses mediante la Ley Núm. 5 de 11 de mayo de 1959, según enmendada, conocida como "Ley de la Autoridad Metropolitana de Autobuses" la cual en su Artículo 6© faculta a la Autoridad para: "Formular, adoptar, enmendar y derogar reglamentos 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," y en su Artículo 9 establece: "Los reglamentos de la Autoridad regirán el funcionamiento interno de la misma y



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

determinarán el comportamiento de sus usuarios, además de las atribuciones, deberes y responsabilidades de sus oficiales o funcionarios, así como los procedimientos que gobernarán las compras y contratos de suministros, servicios y construcción de obras.”; y conforme a la Ley Núm. 38-2017, según enmendada, conocida como la “Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico”.

ARTÍCULO 3. PROPÓSITO

- A. Definir las normas e instrucciones y establecer una guía de trabajo interno para la Oficina de Reclamaciones.
- B. Establecer procedimientos uniformes y efectivos entre las partes afectadas en accidentes o incidentes en que se vea involucrada alguna propiedad de la Autoridad.

ARTÍCULO 4. DEFINICIONES

- 1. **Autoridad** - Autoridad Metropolitana de Autobuses.
- 2. **ACAA**- Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles.
- 3. **Aviso de Accidente, Incidente y/o Ocurrencias** - Documento donde el empleado de la Autoridad describe y explica lo ocurrido.
- 4. **Aviso de Escalamiento, Hurto y Vandalismo de Propiedad Mueble e Inmueble** – Documento donde se describe y explica lo ocurrido por el empleado de la Autoridad.



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

- 5. Aviso de Contaminación Ambiental** – Documento donde se describe y explica lo ocurrido por el empleado de la Autoridad.
- 6. Aviso de Formulario de Reclamante Particular** – Documento donde se describe y explica lo ocurrido por el Reclamante Particular.
- 7. Contaminación Ambiental** – Presencia de sustancias o elementos dañinos para los seres humanos y los ecosistemas.
- 8. Deducible** - Cantidad que se deduce del pago de la aseguradora.
- 9. FTA** - Federal Transit Administration (Administración Federal de Transportación).
- 10. Oficina** - Oficina de Reclamaciones.
- 11. Presidente** - Presidente y Gerente General.
- 12. Propiedad Mueble e Inmueble** – Todo equipo e infraestructura adscrito a la Autoridad Metropolitana de Autobuses,
- 13. Reclamación(es)** - Solicitud para reclamar daños sufridos por los efectos de un accidente de auto o incidente, propiedad mueble e inmueble y contaminación ambiental.
- 14. Reclamante** - Reclama compensación por daños sufridos por consecuencia de un accidente de auto o incidente.
- 15. Registro de Pérdida** - Libro y sistema digital donde se detalla la información de los accidentes y reclamaciones reportadas en la Oficina de Reclamaciones.



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

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

17. Relevó del Reclamante – Documento que se exige a la aseguradora como prueba de una compensación recibida al resolver o transar un caso con la aseguradora.

18. Secretario - Secretario(a) del Departamento de Transportación y Obras Públicas.

ARTÍCULO 5: DEBERES Y RESPONSABILIDADES

La Oficina de Reclamaciones tiene la misión de brindar a sus participantes internos y externos un servicio de excelencia, precisión y profesionalismo. La supervisión de los deberes y responsabilidades de cada empleado son la clave perfecta para el funcionamiento de la Oficina de Reclamaciones, la cual está adscrita al Área de Operaciones Intermodal. La Oficina de Reclamaciones será responsable del cumplimiento de las funciones concernientes a la administración de los seguros de riesgos de la flota de vehículos, autobuses, propiedad mueble e inmueble y contaminación ambiental de la Autoridad. Además, coordinará seminarios y adiestramientos a los conductores, empleados que hagan uso de vehículos de la Autoridad y al personal de la Oficina de Reclamaciones para atemperarlos a las leyes de tránsito y brindarle conocimientos para capacitarles de manera eficiente y competente.



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

Descripciones, Deberes y Responsabilidades de la Oficina de Reclamaciones:

1. Supervisor(a) de Sección

- a. Supervisa todos los trabajos realizados en la Oficina y al personal adscrito a la misma relacionado con el servicio al cliente y trabajos administrativos.
- b. Remite a la aseguradora contratada de manera diligente y sin omisiones, las demandas o reclamaciones que se reciben en la Autoridad, para otorgarle su trámite correspondiente.
- c. Contesta interrogatorios enviados por los abogados en caso de demandas para el descubrimiento de prueba en defensa de la Autoridad, o en su efecto, envía interrogatorios o preguntas a las oficinas que corresponda y procura obtenerlos completados para ser remitidos a la representación legal que corresponda
- d. Se encarga de reunirse con los abogados externos para cumplir con cualquier requerimiento de éstos o delega esta gestión en cualquier personal de la Oficina con pertinencia en el asunto.
- e. Cuando es requerido un representante de la Autoridad ante el Tribunal por caso de accidente o incidente, asiste o puede delegar dicha tarea en algún personal de la Oficina que analizó e investigó o presenció el accidente, incidente y/o ocurrencias



**DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS
AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

- f. Asiste a deposiciones en los casos de demandas o delega esta gestión en cualquier personal de la Oficina con pertinencia en el asunto
- g. Evalúa y brinda seguimiento a las cartas extrajudiciales para referir a la aseguradora.
- h. Visita los lugares de la ocurrencia de los accidentes o delega esta gestión en cualquier personal de la Oficina con pertinencia en el asunto.
- i. Verifica y analiza los avisos de accidentes y reclamaciones reportados en la Oficina, así como cualquier incidente u ocurrencias que potencialmente pueda generar una reclamación contra la Autoridad y la aseguradora deba contar con la correspondiente investigación por parte de la Oficina a los fines de activar la póliza que esté vigente. En ausencia de tal potencial de reclamación a la aseguradora, la Oficina no entrará en la evaluación del suceso acaecido.
- j. Evalúa los casos que se investigarán y que deban ser referidos a la Oficina de Relaciones Laborales.
- k. Brinda servicio al cliente interno y externo de ser necesario.
- l. Prepara los informes mensuales requeridos por la "*Federal Transit Administration*" (FTA) para suministrarlos a la Oficina de Recursos Externos de la Autoridad.
- m. Se encarga de tramitar en tiempo la Renovación de la Póliza de Riesgo de la Autoridad mediante un proceso de negociación de ésta con los



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

corredores de seguro y la compañía aseguradora cuando ésta sea necesaria.

- n. Es el enlace principal entre la Oficina de Seguros Públicos del Departamento de Hacienda y la Autoridad.
- o. Supervisa y toma decisiones con relación a todos los asuntos que maneja la Oficina de Reclamaciones, incluyendo, pero sin limitarse a, la aceptación o rechazo de los estimados sometidos por las aseguradoras contando con el asesoramiento técnico correspondiente del personal con capacidad para ello, de estar disponible en la Autoridad.
- p. Solicita, de ser necesario, documentos a otras Agencias para evidencias en casos de investigaciones.
- q. Realiza toda tarea asignada afín al cargo de un supervisor (a) o según le sea requerido por su(s) superior(es).
- r. Realiza los deberes y responsabilidades asignadas en este Manual al Analista de Seguros, al Oficial de Investigaciones y/o al Asistente Administrativo, así como cualquier otro adscrito a la Oficina, mientras dichos puestos se encuentren vacantes o en ausencia de otro personal designado a realizar dichas tareas en vista de que la Oficina tiene que continuar su operación constante y efectiva pero haya un Supervisor asignado.



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

2. Analista de Seguros

- a. Se encarga de la atención a los clientes internos y externos que solicitan servicio, cuando se le requiera en la Oficina de Reclamaciones
- b. Refiere casos a la compañía aseguradora, cuando sea requerido.
- c. Trabaja estrechamente con el descubrimiento de prueba junto a los abogados que representan a la Autoridad por parte de la aseguradora y discute los casos con estos.
- d. Cita y coordina entrevistas a los conductores de la AMA, particulares o algún otro personal de AMA, tanto para casos internos como externos a fines con las labores de la oficina.
- e. Investiga, toma fotos y se presenta en lugares donde haya ocurrido un accidente, o incidente u ocurrencia que potencialmente pueda generar una reclamación contra la Autoridad y la aseguradora deba contar con la correspondiente investigación por parte de la Oficina a los fines de activar la póliza que esté vigente, y que esté envuelta la propiedad de la Autoridad y, de ser necesario, solicita informes policíacos en las diferentes Comandancias de la Policía de Puerto Rico.
- f. Solicita estimados de daños ocasionados a la propiedad de la AMA que esté asegurada, ya sea la flota de vehículos, autobuses o estructura física.



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

- g. En caso de recobros por ser perjudicada la Autoridad, refiere los casos al Área de Administración y Finanzas para que la persona que trabaja las cuentas a cobrar pueda realizar las gestiones de cobro al causante de los daños.
- h. Se encarga de realizar el trámite correspondiente cuando llega un cheque por parte del causante para enviarlo a la Oficina de Administración y Finanzas.
- i. De ser necesario, realiza planes de pagos en coordinación con la Oficina de Administración y Finanzas a causantes de daños a la propiedad de la Autoridad que estén disponibles a pagar directamente a la Autoridad. Suministra el expediente completo, entendiéndose por esto los siguientes documentos: estimado de daños del vehículo, autobús, propiedad mueble e inmueble de la Autoridad, fotos si obran en el archivo, aviso de informe policiaco, licencia del conductor de la AMA, licencia de la unidad y cualquiera otro documento que el personal del Área de Administración y Finanzas requiera.
- j. Realiza otras tareas a fines que le sean asignadas y supervisadas por su(s) superior(es).

3. Oficial de Investigaciones

- a. Investiga los casos de accidentes e incidentes u ocurrencias que potencialmente pueda generar una reclamación contra la Autoridad y



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

la aseguradora deba contar con la correspondiente investigación por parte de la Oficina a los fines de activar la póliza que esté vigente, según reportan los conductores u otros empleados de la Autoridad.

- b. Solicita la evidencia necesaria a las partes involucradas o a alguna Agencia para cada caso en particular y de ser necesario refiere el caso a la Oficina de Relaciones Laborales.
- c. Discute los casos que son referidos a Relaciones Laborales con el Supervisor y los abogados externos de la Autoridad.
- d. Asiste al Negociado de Conciliación y Arbitraje del Departamento del Trabajo en caso de ser citado.
- e. Solicita informes policíacos en las diferentes Comandancias de Puerto Rico.
- f. Solicita estimados de daños para la preparación de los casos.
- g. Realiza entrevistas a conductores o empleados de la AMA y a los testigos.
- h. Se presenta en los lugares de accidentes para la toma de fotos, levantar data relacionado a algún accidente, incidente u ocurrencia u otros detalles.
- i. Realiza trabajos administrativos a fines con la Oficina y que le sean asignados por su superior(es).



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

4. Asistente Administrativo

- a. Se encarga de todo trabajo secretarial concerniente a la Oficina de Reclamaciones y tareas a fines que le sean asignadas.
- b. Atiende y orienta las personas que soliciten servicios en la Oficina.
- c. Asigna los números de Reclamaciones.
- d. Entra y mantiene la data de la Base de Datos de Reclamaciones.
- e. Prepara expediente de las reclamaciones.
- f. Envía y da seguimiento a las reclamaciones referidas a la Aseguradora.
- g. Archiva, mantiene y escanea las reclamaciones para efecto de los archivos.
- h. Tareas a fines que le sean asignadas.

**ARTÍCULO 6: ACCIDENTES, INCIDENTES, OCURRENCIAS Y RECLAMACIONES
DE PARTICULARES**

- A. La Oficina de Reclamaciones investiga y resuelve diligente y eficientemente los casos de accidentes, incidentes u ocurrencias en que estén envueltos vehículos, autobuses, propiedad mueble e inmueble y contaminación ambiental de la Autoridad, que potencialmente pueda generar una reclamación contra la Autoridad y la aseguradora deba contar con la correspondiente investigación por parte de la Oficina a los fines de activar la póliza que esté vigente, y determina lo procedente respecto a las reclamaciones que resulten de estos.



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

B. Se procederá de la siguiente manera:

1. Se obtendrá del conductor, personal de la Autoridad o reclamantes particulares involucrados en los hechos, la declaración firmada que él mismo debe cumplimentar en la Oficina conforme a los siguientes documentos:

- i. AVISO DE ACCIDENTE (Anejo 1)
- ii. AVISO DE HURTO, VANDALISMO DE LA PROPIEDAD Y MUEBLE E INMUEBLE (Anejo 2)
- iii. AVISO DE CONTAMINACIÓN AMBIENTAL (Anejo 3)
- iv. FORMULARIO DE RECLAMANTE PARTICULAR Y FORMULARIO DE REQUERIMIENTO DE DOCUMENTOS (Anejo 4)

2. El cumplimiento y distribución de estos documentos será como sigue:

- i. Original - Expediente del Accidente o Incidente, Ocurrencia y Reclamación de Particular en la Oficina de Reclamaciones.
- ii. 1ra. Copia - Conductor, empleado de la AMA y reclamante particular.
- iii. 2da. Copia - Se archiva en orden cronológico para utilizarse en la preparación de informes estadísticos de accidentes o incidentes u ocurrencias, reclamaciones de particulares, investigaciones, descubrimiento de prueba en caso de demandas civiles u otras labores destinadas en la Oficina.
- iv. 3ra. copia - Compañía Aseguradora de la Autoridad.



**DEPARTAMENTO DE TRANSPORTACIÓN Y OBRAS PÚBLICAS
AUTORIDAD METROPOLITANA DE AUTOBUSES**

MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

- v. 4ta. copia - Área de Programación Intermodal (en caso de ser necesario).
- vi. 5ta. copia - Oficina de Relaciones Laborales (en caso de radicación).
- vii. 6ta. copia - Programa Antidrogas (cuando se realice alguna prueba).
- viii. 7ma. copia - Unión T.U.A.M.A.
- ix. 8va. copia - Seguridad Interna (cuando surja alguna amenaza para algún empleado de AMA).

NOTA: Por Convenio Colectivo TUAMA, el conductor AMA debe rendir el informe de accidente durante las horas laborables de los próximos cinco (5) días laborables de haber ocurrido el accidente. De no hacerlo, se refiere al conductor a la oficina pertinente del Área de Programación Intermodal por este no reportar los hechos.

3. Se le asigna un número seriado a cada reclamación, entiéndase accidente, incidente, ocurrencia o reclamación particular reportada y se crea un expediente para cada caso debidamente identificado con un prefijo, mes, secuencia de años de la póliza y año natural.
4. Se anota y se entra toda la información del accidente, incidente u ocurrencia y reclamación particular en el Registro de Accidente, Incidentes, Ocurrencias y Reclamaciones de Particulares y Programa Digital.
5. Las reclamaciones que se refieren u originan en la Oficina de Reclamaciones, se asignan inmediatamente al personal correspondiente de la Oficina para investigación, en caso de que lo amerite.



MANUAL DE LA OFICINA DE RECLAMACIONES

6. Cuando la naturaleza del accidente o de la reclamación así lo requiere, el personal de Reclamaciones se presenta al lugar del accidente.
7. Se toman declaraciones al reclamante, testigos y personas relacionadas al accidente, incidente u ocurrencia a la brevedad posible. Se visita en sus hogares, trabajo o por contacto vía telefónica.

Nota: La siguiente información es requerida a los reclamantes particulares cuando llenen el Formulario de Reclamación:

- a. Nombre, edad, estado civil, dirección, número de teléfono de contacto, 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 y dirección (en caso de no ser conductor del auto).
- d. Seguros vigentes y nombre de las compañías aseguradoras.
- e. Número de licencia de conducir y licencia del auto 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 y autobús envueltos en el accidente.