

Radicación y Certificación de Reclamaciones

Número: 4.1.2

Directoría de Operaciones y
Servicios Regionales

Nueva creación ()

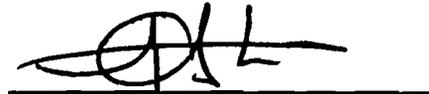
Fecha:
de de 2009

Revisión:

Fecha:

Fecha de efectividad:

Aprobado por:



Julio Alicea Vasallo
Director Ejecutivo

Enmienda: (X)

Fecha:

21 de sept de 2009

Página: 1 de 8

Propósito: Definir cuáles van a ser los procedimientos, trámites, y requisitos con los que deberá cumplir todo reclamante de beneficios de ACAA al radicar una reclamación.

Alcance: Este procedimiento aplica a todas las Oficinas Regionales de ACAA las cuales prestan servicios a reclamantes.

Responsabilidad: Es responsabilidad de los Supervisores asignados en cada Oficina Regional, conjuntamente con los Oficiales de Reclamaciones, asegurar cumplimiento de este procedimiento.

Procedimiento:

Para poder radicar una reclamación en ACAA, el reclamante, su representante autorizado o tutor, deberá cumplir con los siguientes requisitos de información:

1. Información del lesionado o víctima:
 - 1.1. Nombre, apellido paterno y materno
 - 1.2. Dirección residencial y dirección postal completa
 - 1.3. Si el lesionado era pasajero, conductor, o peatón
 - 1.4. Fecha de nacimiento
 - 1.5. Número de Seguro Social
 - 1.6. Número de teléfono residencial y del trabajo
 - 1.7. Ocupación
 - 1.8. Si accidente ocurrió en gestiones del trabajo (FSE)



Radicación y Certificación de Reclamaciones

Número: 4.1.2

Directoría de Operaciones y
Servicios Regionales

Nueva creación ()

Fecha:
de de 2009

Revisión:

Fecha:

Fecha de efectividad:

Aprobado por:

Julio Alicea Vasallo
Director Ejecutivo

Enmienda: ()

Fecha:
de de 2009

Página: 2 de 8

- 1.9. Si ha tenido accidente anteriormente y continúa recibiendo tratamiento activo, indique fecha y lugar del accidente
- 1.10. Número de póliza de seguro médico y nombre de aseguradora, si tiene
- 1.11. Asegurado principal – nombre y número de póliza
- 1.12. Sexo
- 1.13. Si está cubierto por el seguro social choferil
2. Información del accidente:
 - 2.1. Número de querrela
 - 2.2. Fecha, hora, lugar y pueblo del accidente
 - 2.3. Descripción del accidente
 - 2.4. Número de cuartel o placa del policía
 - 2.5. Fecha de Informe Policial
3. Información del Conductor y del Vehículo (no aplica a peatones o a conductores dados a la fuga):
 - 3.1. Información del Conductor:
 - 3.1.1. Número de la licencia de conducir
 - 3.1.2. Nombre y apellidos del conductor
 - 3.1.3. Dirección residencial (según licencia de conducir)



Radicación y Certificación de Reclamaciones

Número: 4.1.2

Directoría de Operaciones y
Servicios Regionales

Nueva creación ()

Fecha:
de de 2009

Revisión:

Fecha:

Fecha de efectividad:
Aprobado por:

Julio Alcea Vasallo
Director Ejecutivo

Enmienda: ()

Fecha:
de de 2009

Página: 3 de 8

- 3.1.4. Dirección postal
- 3.1.5. Teléfono residencial y del trabajo
- 3.1.6. Tipo o clasificación de licencia de conducir (conductor, chofer, etc)
- 3.1.7. Fecha de expedición y expiración de la licencia de conducir
- 3.1.8. Sexo
- 3.1.9. Seguro Social
- 3.1.10. Restricciones, si alguna

- 3.2. Información del Vehículo
 - 3.2.1. Número de tablilla y marca del vehículo
 - 3.2.2. Fecha de expedición y expiración de licencia del vehículo
 - 3.2.3. Nombre y apellidos del dueño según el registro del DTOP
 - 3.2.4. Dirección residencial
 - 3.2.5. Dirección postal
 - 3.2.6. Teléfono residencial y del trabajo
 - 3.2.7. Categoría o tipo de vehículo (pesado, motora, público, etc.)
 - 3.2.8. Número de registración
 - 3.2.9. Sexo
 - 3.2.10. Seguro Social

Radicación y Certificación de Reclamaciones

Número: 4.1.2

Directoría de Operaciones y
Servicios Regionales

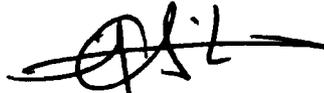
Nueva creación ()

Fecha:
de de 2009

Revisión:

Fecha:

Fecha de efectividad:
Aprobado por:



Julio Alicea Vasallo
Director Ejecutivo

Enmienda: ()

Fecha:
de de 2009

Página: 4 de 8

4. Información del representante o tutor (si la notificación o radicación es a nombre de otra persona – ver procedimiento 4.1.3 sobre Requisitos para ser Tutor o Representante de un Reclamante):
- 4.1. Nombre y apellidos
 - 4.2. Número de seguro social
 - 4.3. Teléfono del hogar y del trabajo
 - 4.4. Dirección postal y residencial
 - 4.5. Relación con el reclamante
 - 4.6. Poder autorizando representación o documento de tutoría
 - 4.7. Sexo

Esta información será llevada por el reclamante, o su representante, a una Oficina Regional de la ACAA, conjuntamente con la licencia del vehículo y del conductor, donde completará el formulario ACAA300-53 y ACAA300-12. Si requiere asistencia (no saber leer o escribir, impedimentos físicos, o cualquier otra razón) los documentos serán completados por un Oficial de Reclamaciones.

El reclamante deberá radicar una reclamación dentro de los próximo quince (15) días a partir de la fecha del accidente.

A los reclamantes que no hayan notificado su reclamación en el término de tiempo requerido por la Ley 138 y su Reglamento, el sistema recomendará denegar el mismo por reporte tardío. El Oficial de Reclamaciones deberá irse en desacuerdo con el sistema. El Oficial de Reclamaciones le completará el formulario llamado Cubierta de Ley donde identifique la (s) razón (es) por las cuales la notificación no se sometió dentro del tiempo requerido. Al evaluar las causas que puedan considerarse justas, por no someter evidencia a tiempo, se le dará énfasis a:

Radicación y Certificación de Reclamaciones

Número: 4.1.2

Directoría de Operaciones y
Servicios Regionales

Nueva creación ()

Fecha:
de de 2009

Revisión:

Fecha:

Fecha de efectividad:
Aprobado por:



Julio Alcea Vasallo
Director Ejecutivo

Enmienda: ()

Fecha:
de de 2009

Página: 5 de 8

1. Posible hospitalización del reclamante que le impidió visitar la oficina regional.
2. Capacidad mental
3. Edad del lesionado
4. Nivel de escolaridad
5. Cualquier otra razón que mediante el uso de sana discreción se entienda justificada.

El Oficial de Reclamaciones imprimirá dicho formulario, el reclamante lo firmará y se le entregará al Director Regional, o su representante autorizado, para que lo evalúe e indique la acción a seguir, aceptando o denegando el mismo en el sistema. Este formulario será digitalizado y luego archivado en el expediente físico.

Si el reclamante tiene toda la información necesaria para certificar y radicar su reclamación, será atendido por el Oficial de Reclamaciones para realizar este trámite. Si al revisar los documentos, el Oficial de Reclamaciones se percata de que está incompleta, no le será aceptada la radicación de la reclamación y el Oficial le orientará para que el Reclamante obtenga la información, o documentos que falten al igual que el tiempo que tiene para hacerlo. Si la información está completa, procederá con los trámites descritos en este procedimiento.

El Oficial de Reclamaciones verificará que las formas ACAA300-12 y ACAA300-53 estén debidamente completadas, firmadas y en fecha, y presentará especial atención a la información sobre las licencias. Verificará con el reclamante la información relativa a su dirección, teléfonos, y otros datos personales y procederá a completar la reclamación de forma electrónica. Obtendrá del reclamante información sobre cómo ocurrió el accidente para identificar posibles razones para no cualificar (todas relativas a la fecha en que ocurrió el accidente) como las siguientes:



Radicación y Certificación de Reclamaciones

Número: 4.1.2

Directoría de Operaciones y
Servicios Regionales

Nueva creación ()

Fecha:
de de 2009

Revisión:
Fecha:

Fecha de efectividad:
Aprobado por:

Julio Alicea Vasallo
Director Ejecutivo

Enmienda: ()
Fecha:

de de 2009

Página: 6 de 8

1. Accidente ocurrió mientras hacía tareas relacionadas al trabajo.
2. Sus lesiones fueron provocadas por un acto, u omisión, realizado por su parte para causar daño a sí mismo.
3. Estaba participando en carreras de autos, en un área designada para ello, como espectador, pasajero o conductor.
4. Era conductor y:
 - 4.1. Estaba conduciendo en estado de embriaguez o bajo el efecto de drogas.
 - 4.2. No tenía una licencia de conducir vigente en ese momento.
 - 4.3. La licencia de conducir no lo autorizaba a conducir ese tipo de vehículo.
 - 4.4. La licencia del vehículo de motor, o su tablilla, no eran válidas o vigentes al momento del accidente.
 - 4.5. Su licencia de conducir es extranjera y han pasado más de 120 días desde su entrada a Puerto Rico sin poder establecer que esté domiciliado en Puerto Rico.
 - 4.6. Estaba conduciendo sin observar las condiciones, o requisitos impuestos a su licencia de conducir (horas para conducir, uso de espejuelos, tipo de vehículo etc.).
 - 4.7. Aquellas cuyas lesiones ocurran mientras cometen un acto criminal que no sea una violación a las leyes de tránsito.
5. Las lesiones no fueron causadas por un accidente de automóvil.



Radicación y Certificación de Reclamaciones

Número: 4.1.2

Directoría de Operaciones y
Servicios Regionales

Nueva creación ()

Fecha: _____
de _____ de 2009

Revisión:

Fecha:

Fecha de efectividad:
Aprobado por:

Julio Alicea Vasallo
Director Ejecutivo

Enmienda: ()

Fecha: _____
de _____ de 2009

Página: 7 de 8

El Oficial de Reclamaciones imprimirá la forma ACAA C-001, la entregará al reclamante para su revisión y firma.

De no descalificarse el lesionado por las razones anteriores, y no estar disponible el Informe Policial del Accidente, el Oficial de Reclamaciones le informará al lesionado que de forma preliminar parece estar calificado para recibir beneficios de ACAA, pero que esto está sujeto a verificación una vez entregue el Informe Policial (para lo cual tiene hasta 60 días a partir de la fecha de radicación para someterlo). Además, debe informarle que dependiendo de los beneficios que solicite habrán requisitos adicionales para recibirlos.

Si el reclamante ha traído o tiene disponible el Informe Policial, el Oficial de Reclamaciones verificará que la información ofrecida por el reclamante sea correcta (número de querrela: fecha y hora del accidente; descripción del accidente; si aparece como conductor, pasajero o peatón, etc.), y que no aparezcan razones o motivos para descalificarlo (según listado anterior - radicación tardía, conducía embriagado, etc.).

Descalificación o No Elegible:

De descalificarse por cualquiera de las razones anteriores, el Oficial de Reclamaciones imprimirá una Decisión sobre Elegibilidad (forma ACAA-300-36) denegando los beneficios e informando las razones. El Oficial de Reclamaciones firmará la misma y la pasará al Director Regional o su representante autorizado, para su firma y luego le entregará al lesionado una copia dejando original de ésta para ser digitalizada y posteriormente archivada en el expediente físico del reclamante. Le informará al lesionado sobre la decisión y el procedimiento de apelación. El Oficial de Reclamaciones procederá con las anotaciones en el formulario ACAA C-001 sobre su decisión en el espacio provisto para ello y firmará en el área asignada para este propósito.



Radicación y Certificación de Reclamaciones

Número: 4.1.2

Directoría de Operaciones y
Servicios Regionales

Nueva creación ()

Fecha:
de de 2009

Revisión:

Fecha:

Fecha de efectividad:
Aprobado por:

Enmienda: ()

Fecha:
de de 2009

Julio Alicea Vasallo
Director Ejecutivo

Página: 8 de 8

Cualifica o Es Elegible:

De estar disponible toda la información y documentos, se le informará al lesionado que es elegible para recibir beneficios de ACAA, sujeto a los requisitos por cada tipo de reclamación (especialmente de aquellos beneficios no relacionados a casos de muerte).

El Oficial de Reclamaciones le informará al reclamante que en sus visitas subsiguientes para obtener servicios o traer información o documentos requeridos tomará un número para ser atendido por los Oficiales de Reclamaciones, en orden de llegada.

Si el reclamante en ese momento desea radicar su solicitud o reclamación para servicios médico-hospitalarios u otros, el Oficial de Reclamaciones procederá entonces a evaluarlo según los procedimientos establecidos para cada beneficio.

Una vez completada la reclamación, el Oficial de Reclamaciones verificará que la forma ACAA C-001 esté firmada por el lesionado y procederá con las anotaciones en la misma sobre la decisión, en el espacio provisto para ello y la firmará.

VIGENCIA

Estas normas tendrán vigencia Inmediatamente después de su aprobación. Queda derogado cualquier otro procedimiento o disposición anterior.

Presentado por:

Bolívar Morales Román
DEA Directoría de Operaciones y
Servicios Regionales

Aprobado por:

Julio Alicea Vasallo
Director Ejecutivo

En San Juan, Puerto Rico a 21 de Sept. de 2009.