



Informe de Transición Gubernamental 2024

Departamento de Informática

Frank Guardiola
Director
Departamento de Informática

Tabla de Contenido

- I. Introducción 3
- II. Base Legal..... 4
- III. Misión y Visión 7
- IV. Estructura u Organigrama Organizacional..... 8
- V. Estructura Programática 9
- VI. Logros..... 13
- VII. Otros..... 18
- VIII. Anejos..... 19

I. Introducción

La oficina de Informática en la ACAA es el motor responsable de implementar y mantener soluciones tecnológicas que logren aumentar los niveles de productividad, eficiencia y servicios. El objetivo siempre es poder brindar un servicio más ágil y de calidad a los ciudadanos cubiertos y que tienen la necesidad de nuestros servicios debido a un incidente vehicular. Bajo esta administración hemos logrado realizar cambios en la infraestructura de gran importancia alineados con estos objetivos estratégicos. Aumentamos significativamente nuestra presencia en la internet, tanto mediante la prestación de alternativas para el ciudadano como en la utilización de sistemas bajo los modelos de soluciones de servicio en la nube. Conscientes de que el aumento de presencia en el Internet aumento el nivel de exposición y nivel de riesgo, también se ha elevado los niveles de seguridad, para velar por la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los sistemas.

II. Base Legal

La Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA) es una Corporación Pública, creada mediante la Ley Núm. 138 del 26 de junio de 1968, según enmendada, y derogada por la Ley Núm. 111 de 20 de agosto de 2020, "Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor". Esta administra un seguro de servicios de salud y compensación única en su clase, creada en Puerto Rico, para beneficiar a los lesionados de accidentes de vehículos de motor y a sus dependientes.

El propósito de esta Corporación es reducir los trágicos efectos sociales y económicos producidos por los accidentes de tránsito sobre la familia y demás dependientes de los lesionados. La ACAA proporciona servicios médico-hospitalarios y de compensación a los lesionados y dependientes de víctimas fallecidas para evitar que queden en total desamparo económico.

Uno de los objetivos de la ley es fomentar y propiciar una institución ágil, moderna y dinámica, con un eficaz control de gastos para mantener las operaciones costo eficientes, que faciliten servicios de calidad y excelencia dirigidos a satisfacer las necesidades de los lesionados y a promover la prevención de accidentes de vehículos de motor.

Los poderes corporativos de la ACAA son ejercidos por una Junta de directores que será responsable de la administración de esta y de velar por que se pongan en vigor las disposiciones de la Ley. La Junta nombra al director (a) ejecutivo(a) responsable de cumplir con las disposiciones de la Ley, así como con las normas y procedimientos que establece esta Junta.

La ACAA es una institución ágil y dinámica, con todos sus sistemas operacionales

integrados, que facilita servicios eficaces, de calidad y en el menor tiempo posible. Cuenta con servidores públicos capacitados y comprometidos con la excelencia en el servicio, dirigidos a satisfacer las necesidades de nuestros asegurados y a promover, mediante la educación, la prevención de accidentes de tránsito.

La ACAA administra un sistema de seguro y compensación por accidentes de tránsito mediante una prima obligatoria de \$35.00 al año, para todos los vehículos de motor autorizados. Esta provee una cubierta de servicios de salud a toda persona que sufra daños corporales, enfermedad, o muerte como consecuencia de un accidente de tránsito.

De igual forma, se incorporaron dos nuevas opciones de libre selección, la cubierta Plus por \$50.00 y Premium por \$70.00 al año al renovar tu marbete. Con estos nuevos productos, ampliamos las opciones y a su vez, proveemos una alternativa económica que le permite a los conductores asegurar su bienestar y la seguridad de su familia. Todas nuestras cubiertas proveen los siguientes servicios por un periodo de dos años a partir de la fecha del accidente:

- Servicios médicos-hospitalarios
- Compensación por incapacidad
- Compensación por muerte
- Compensación por desmembramiento y pérdida de visión
- Compensación por gastos de funeral
- Ambulancias terrestre o aérea
- Servicios Quiroprácticos
- Casa de Convalecencia
- Rehabilitación
- Equipo Médico
- Medicamentos

La ACAA también cuenta con una cubierta extendida para casos de paraplejía, cuadriplejía, traumas severos o fracturas múltiples, cuando así lo determine un Comité

Médico creado por la Corporación. Además, ofrece compensación por incapacidad a los lesionados que como consecuencia de un accidente de tránsito tengan pérdida de ingreso.

III. Misión y Visión

Misión

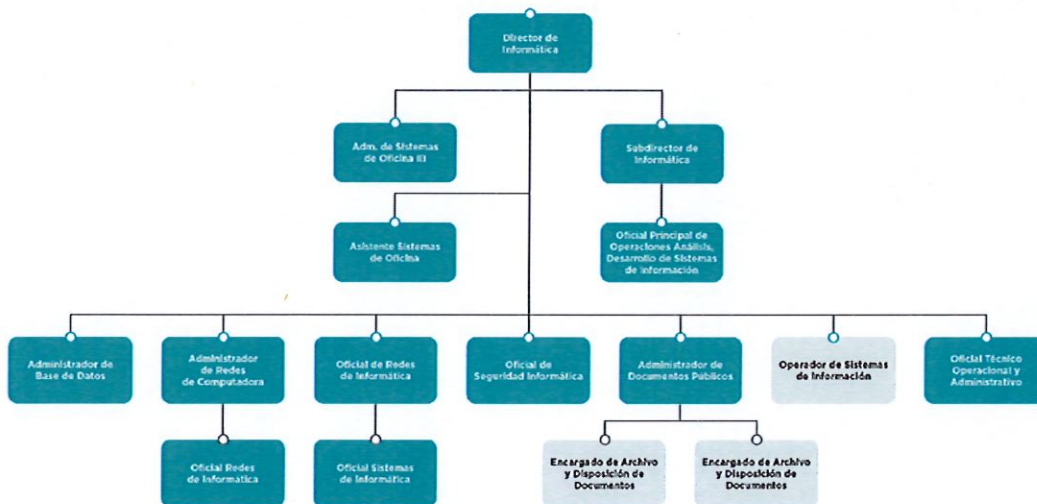
Somos una entidad responsable de proveer un seguro de tipo social que procura reducir los trágicos efectos sociales y económicos producidos por los accidentes de tránsito sobre la familia y demás dependientes de los lesionados, proporcionando a estos, servicios médico- hospitalarios y unos ingresos que los libre de quedar en total desamparo y desvalimiento económico, así como compensaciones a los dependientes de las personas fallecidas en tales accidentes.

Visión

Aspiramos a ser una institución ágil, modernizada y dinámica con todos sus sistemas operacionales integrados mediante tecnología e intercomunicación electrónica; facilitadora de servicios eficaces, de calidad y que responda en el menor tiempo posible a nuestros reclamantes; que cuente con un personal capacitado, competente y comprometido con la excelencia en el servicio; nos encaminamos a satisfacer las necesidades de nuestros asegurados y mediante la educación, promover la prevención de accidentes de tránsito.

IV. Estructura u Organigrama Organizacional

Organigrama Departamento de Informática



Revisión 11/2022

V. Estructura Programática

A. Plan de Trabajo

Agilizar y hacer más accesible al reclamante la prestación de beneficios bajo los parámetros y condiciones establecidas en la Ley Habilitadora de la Agencia.

Fortaleciendo y utilizando la tecnología de información más innovadora y pertinente con los sistemas operacionales y administrativos relacionados con la prestación de servicios.

1. Se logró mayor eficacia y rapidez en los servicios que se prestan a los reclamantes en las Oficinas Regionales (en adelante OR).
2. Se finaliza actualización del sistema de administración y manejo de beneficios a lesionados (en adelante ACAA21) e insertar un módulo que contenga una carpeta con todos los documentos requeridos para la radicación de un caso de reclamación en el Portal Web de la ACAA y añadir módulo para la firma digital.
3. Se mejoró la localización, facilidades y condiciones físicas de las Oficinas Regionales que lo meriten, así como el Edificio Central.
4. Se adquirió un nuevo sistema de cuadro telefónico, para mantener en óptimas condiciones y eficiencia el funcionamiento del sistema de comunicación telefónica de la Agencia.

Actualización de los sistemas tecnológicos para el desarrollo de informes a través de diferentes aplicaciones.

1. Se desarrollo la adquisición de informes a través de la aplicación ACAA21, tales como: Abarca, Proveedores Médicos, Informes Actuariales, entre otros.
2. Adquisición de equipos (hardware) para fortalecer los sistemas de transmisión y seguridad.

3. Se adquieren equipos de transmisión y seguridad para fortalecer los sistemas, tales como:
 - Switches
 - Sistema de Monitoreo
4. Actualización de la seguridad, infraestructura, disponibilidad y automatización de los recursos tecnológicos para atender la aplicación de ACAA21.
 - Actualización sistemas operativos y bases de datos
 - Reorganización y estructuración de servidores.
5. Actualización aplicación para servicios a los usuarios (Help Desk) que podrían impactar directamente a los lesionados.
6. Se capacitó al personal del Departamento de Informática sobre el manejo de las solicitudes de servicios.
7. Actualización de la infraestructura tecnológica a nivel de toda la Agencia y usuarios.
 - Monitores 24" y 27", Digitalizadoras, Switch, aplicaciones, entre otros.

Desarrollo de programas de capacitación y adiestramiento para aumentar la motivación y maximizar las competencias técnicas y profesionales de los empleados en aquellas áreas esenciales para la realización de sus funciones y deberes a todos los niveles de la gestión pública.

1. Se concientiza a los empleados a través de Boletines informativos.
2. Sistema facturación electrónica
3. Se realiza la facturación a través del nuevo Programa IGUIAS.

Desarrollo de capacitación para empleados del Departamento de Informática

1. ITIL 4
2. PMP

Plan Estratégico

1. Agilizar y hacer más accesible al reclamante la prestación de beneficios bajo los parámetros y condiciones establecidas en la Ley Habilitadora de la Agencia.
2. Fortaleciendo y utilizando la tecnología de información más innovadora y pertinente con los sistemas operacionales y administrativos relacionados con la prestación de servicios.
3. Dar continuidad a los procesos administrativos para mejorar el diseño, adquirir e implementar un Centro Alterno.
4. Migrar a soluciones de la nube aplicaciones críticas como IGHAS, ACAA21 y recobro. Esto aumentaría la disponibilidad y mantendría la continuidad de servicios.
5. Separación a nivel de bases de datos los sistemas de recobro y ACAA21
6. Crear una infraestructura informática con un ambiente redundante en un centro alternativo para garantizar la continuidad de las operaciones.
7. Identificar todas las ofertas de servicios directos a los ciudadanos provistos por ACAA e implementar soluciones en línea para todos estos servicios. Ofrecer el 100% de los servicios a los ciudadanos con alternativa en línea.
8. Nueva estructura de cableado estructurado en todos los pisos del edificio central que hayan sido remodelados con la alternativa de dos cuartos de comunicaciones.
9. Mejoras y crecimiento del sistema de video vigilancia en lo respectivo a cámaras IP.
10. Realizar análisis y mejoras a las bases de datos de ACAA21 realizando énfasis en indexación, mejoras a procedimiento de consulta.
11. Migración de los clientes a la versión Windows 11
12. Actualización de versión a servidores 2012
13. Eliminación de servidores con versiones legacy 2008, xp, etc.

14. Implementación de solución en la nube de sistema de manejo y administración de documentación para todas las oficinas.
15. Implementar de estrategia de resguardo 3, 2, 1.
16. Implementación de solución en la nube para firmas electrónicas a los documentos de uso frecuente por las oficinas.
17. Como cumplimiento a la Ley 40 de Ciberseguridad que establece la creación de un programa de seguridad para cada agencia y corporación pública debe fortalecerse el área de seguridad dentro del departamento de informática añadiendo recursos humanos en posiciones técnica de seguridad. Se recomienda la creación de un puesto de Chief Information Security Officer (CISO) y un puesto a nivel técnico en seguridad para complementar la posición existente de administrador de seguridad.

Proveer oportunidades educativas de avanzada tecnología al personal del Departamento de Informática en las siguientes áreas.

1. Recuperación ante un desastre natural o cibernético
2. Procedimiento de emergencia cibernética.
3. Implementación de Solución de manejo y administración de documentación y casos para Asuntos Legales.
4. Creación e implementación de Plan de continuidad de negocio (Business Continuity Plan BCP).

VI. Logros

A. Administrativos

Durante el año fiscal 2020-2024 el Departamento de Informático ha innovado los procesos que lleva a cabo la agencia en el área de tecnología.

1. Adquisición de Equipos

- Se adquirió una pizarra inteligente de 86" (Smart board) para el salón de adiestramiento. Esta herramienta se convirtió en una de alta utilidad por su capacidad de poder trabajar de forma interactiva con las presentaciones y seminarios o capacitaciones que se realizaron en el salón de adiestramiento. Se incluyó una cámara de alta resolución para poder transmitir todas las reuniones virtuales y seminarios con alta resolución.
- Se adquirió un "video wall" de cuatro monitores de 55" y se creó un cuarto de centro de operaciones de la red.
- Se adquirieron los siguientes equipos que fueron entregados en su totalidad a los empleados en todas las oficinas regionales y departamentos de la ACAA
 - Laptops
 - Docking Stations
 - Monitores 27"
 - Monitores 24"
 - Stands doble monitor
 - Desktops
 - Monitores

2. Monitoreo del UPS

- Se activó la funcionalidad de monitoreo de la batería principal del centro de cómputos y mediante esta función en cada ocasión que se presenta un evento de voltaje significativo, la batería envía de forma automática un mensaje de correspondencia electrónica a personal de informática indicando el tipo de evento que ocurrió y el estado de la batería.

3. Licencias

- Se adquirió un programa (solarwinds) de monitoreo de redes y recursos de infraestructura que actúa de forma activa en tiempo real identificando eventos mediante sus sensores activos en los equipos bajo monitoreo. Se creó un mapa del diagrama de toda la red de comunicaciones de ACAA y

se monitorea en tiempo real, tanto los equipos de redes como los equipos de infraestructura de equipos virtuales y físicos.

- o Se completó el proceso de VI fases de migración del sistema ACAA21 a una plataforma WEB. Este proceso de fases se llevó a cabo desde el año 2021 hasta el 2023.

4. Licenciamiento y Sistema de Asistencia

- o Se reemplazó el sistema de tiempo y asistencia a la empresa Renova y junto al equipo de trabajo de la Junta de Control fiscal, se implementó el nuevo sistema de tiempo y asistencia. También se implementó la aplicación para registrar la asistencia mediante teléfonos celulares. Esta herramienta está disponible sólo para empleados en destaque.
- o Se migró la aplicación de Renova a la nube con licenciamiento SaaS.

5. Licenciamiento y Sistema de Inventario

- o Sistema de inventario electrónico. Se implementó un sistema de inventario electrónico utilizando máquinas scanner lectoras de las etiquetas de código de barra. Esta implementación agiliza y facilita el proceso de inventario de equipos del área de propiedad.

6. Oficinas Regionales

- o Se integró la nueva oficina regional de Caguas en agosto de 2023, la oficina se abrió con todos sus equipos electrónicos nuevos, incluyendo una pantalla de video para el público con material informativo sobre ACAA y sus servicios.

7. Página Web

- o Se creó una página pública para la radicación de solicitudes de reclamaciones de ciudadanos. Esta es la primera vez que se brinda este servicio a los ciudadanos vía WEB de forma simple sin tener que imprimir documentos. En el proceso se incluyó el proceso de firmas electrónicas, también utilizado por primera vez en ACAA. Se modificó la política interna en ACAA para permitir la inclusión de la firma electrónica en remplazo de la firma ológrafa.
- o La página principal de ACAA, fue rediseñada y publicada mediante la infraestructura de PRITS. Ya la página no se encuentra corriendo en una computadora bajo alto nivel de riesgo en la ACAA.

8. Reestructuración Salón de Conferencia Departamento de Informática

- Se habilitó el salón de conferencias y comedor del departamento de Informática y se adquirieron gabinetes con seguridad para permitir una múltiple utilidad del área. En la actualidad puede ser utilizado como salón de conferencias, adiestramientos, comedor y también se almacenan múltiples partes y equipos en los gabinetes con seguridad.

9. Sistema Video Vigilancia

- Se adquirió un servidor físico para consolidar las aplicaciones de video vigilancia. Las aplicaciones existentes corrían en equipos computadoras de escritorio sin tolerancia a falla ni redundancia. Además, la capacidad de almacenamiento era muy limitada y apenas permitía el almacenamiento de material de video por una semana. El nuevo servidor, está en garantía y soporte, además posee redundancia a nivel de discos con configuración RAID 5, también aumentó de forma significativa la capacidad de almacenamiento, permitiendo almacenar dependiendo de la configuración del sistema de video vigilancia hasta un mes de datos de video.

10. Turnos PR

- Se integró el servicio de turno virtual mediante la empresa TurnosPR. Este servicio aumento el nivel de control y mejoró la disponibilidad de métricas de servicio. Mediante este servicio un ciudadano que opte por la selección cinco (5) del cuadro telefónico, puede obtener un turno de servicio en una oficina regional de forma virtual. Cuando llegue su turno, el oficial de reclamaciones llamará al teléfono del ciudadano para brindar el servicio. A todas las oficinas regionales se les otorgó el acceso a llamadas a los USA y larga distancia a dos empleados gerenciales seleccionados por el director de operaciones, además, los directores regionales también poseen este permiso en sus números directos en los teléfonos de las oficinas de directores.

B. Fiscales

Equipo de Telecomunicaciones

1. Red de Comunicaciones

- Toda la infraestructura de comunicaciones fue adquirida en el 2023 mediante subasta realizada por ASG. La subasta #22J-07819, fue otorgada a la empresa ITConsultants. Todos los equipos nuevos son del fabricante FORTINET. En la sección de licenciamiento se incluye el detalle de los equipos y las fechas de vigencia de las licencias.

2. Voz

- Toda la infraestructura de comunicaciones de voz fue adquirida en el 2023 mediante subasta realizada por la Administración de Servicios Generales. La subasta #22J-02656, fue otorgada a la empresa ClaroPR. Todos los equipos nuevos son del fabricante FORTINET. En la sección de licenciamiento se incluye el detalle de los equipos y las fechas de vigencia de las licencias.

3. Equipo

Se adquirieron equipos y cuadro telefónicos para todos los usuarios de la Agencia.

Se remplazaron todos los equipos de comunicaciones de la corporación. Los equipos nuevos son marca FORTINET, y remplazaron los equipos Cisco que se encontraban fuera de garantía, soporte y obsoletos por ser equipos adquiridos hace casi doce años.

Se remplazaron todos los equipos de voz de la corporación. Los equipos nuevos son marca FORTINET, y remplazaron los equipos Cisco que se encontraban fuera de garantía, soporte y obsoletos por ser equipos adquiridos hace casi doce años.

4. Almacenamiento

Se actualizó el sistema de almacenamiento central bajo el soporte nuevo hasta el año 2025 y como parte de esta mejora se añadió espacio de almacenamiento.

5. Aplicaciones y Licenciamiento

- IGUIAS
- ACAA21
- ACAA21-web
- Recobro
 - AIRCA
 - NUEVA
- Renova
- Oracle (Contrato PRITS) (Cloud-SaaS)
- Microsoft (Contrato PRITS) (Cloud-SaaS)
- Adobe
- IGUIAS (Contrato ACAA)
- Perseus (Contrato ACAA)
- Time Extender (Contrato ACAA)
- Manage Engine (Contrato ACAA) (Cloud-SaaS)
- FORTRA (Manage, Detect and Response, security solution (Cloud-SaaS))

6. Contratos

- Joint Technologies for Automation (JTA) = Examinación, auditoría, aprobación pagos facturas médico-hospitalarias y proveedores
- Agentes y Consultores = Radicación de reclamaciones por accidentes de los ciudadanos.
- SYSTECH = Apoyo a infraestructura de virtualización, almacenamiento, comunicaciones, redes, voz y seguridad.
- Deeplogics = Plataforma y solución de seguridad de firmas electrónicas.
- ORSYS Consulting = Apoyo sistema financiero, Oracle y nueva aplicación de recobro.
- RENOVA = Sistema de tiempo, asistencia y nómina
- Binarits = Apoyo equipos de comunicaciones Fortinet

C. Cumplimientos Legales

Ley Núm. 40 de 18 de enero de 2024 – Proveer seguridad de los datos gubernamentales es esencial para apoyar los procesos de innovación y el fomentar desarrollo y crecimiento económico sostenible de todos los sectores en Puerto Rico.

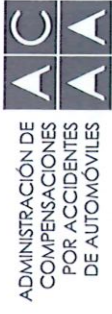
VII. Otros

VIII. Anejos



Organigrama Departamento de Informática

Organigrama Departamento de Informática



ADMINISTRACIÓN DE
COMPENSACIONES
POR ACCIDENTES
DE AUTOMÓVILES

