



Informe de Transición Gubernamental 2024

Departamento de Operaciones
Administración de Compensaciones
por Accidentes de Automóviles

Nombre: Juan J. Medina
Subdirector de
Departamento de Operaciones

Tabla de Contenido

- I. Introducción 3
- II. Base Legal..... 6
- III. Misión y Visión 8
- IV. Estructura u Organigrama Organizacional..... 9
- V. Estructura Programática 10
- VI. Logros..... 13
- VII. Otros 18
- VIII. Anejos..... 20

I. Introducción

El Departamento de Operaciones y Servicios Regionales tiene la responsabilidad de coordinar, implantar y supervisar todos los servicios, programas, beneficios y compensaciones que se les prestan a los reclamantes y sus beneficiarios a través de diez (10) Oficinas Regionales, las cuales están localizadas en San Juan, Ponce, Bayamón, Arecibo, Aguadilla, Mayagüez, Humacao, Carolina, Centro Médico y Caguas. Es responsabilidad del Departamento de Operaciones monitorear diariamente las operaciones administrativas en las oficinas regionales manteniendo una comunicación directa, ágil y dinámica con las mismas, de forma tal que esta sea traducida en una excelente prestación de servicios a los ciudadanos que servimos.

En nuestras oficinas regionales ofrecemos servicios directos a los lesionados que acuden a radicar sus reclamaciones, se adjudican las compensaciones por muerte, beneficios por incapacidad, funeral y desmembramiento. Además, se tramitan los servicios médicos y de hospitalización, casas de convalecencia, rehabilitación, equipos médicos que la condición del lesionado razonablemente requiera durante el término establecido por ley.

El Departamento de Operaciones y Servicios Regionales tiene en su estructura administrativa, cinco (5) componentes básicos a saber:

- **Área de Educación y Prevención** que tiene la responsabilidad de diseñar y ejecutar un plan de educación y orientación a la ciudadanía para crear conciencia sobre la importancia de la prevención de accidentes en las vías públicas de Puerto Rico, como medio real para reducir muertes y accidentes entre ciudadanos. Este programa cuenta con un supervisor de educación al ciudadano y seis (6) oficiales de orientación al ciudadano que visitan diariamente instituciones, escuelas, compañías privadas, etc., para ofrecer

charlas sobre Manejo Seguro, Manejo Defensivo, Ley Núm. 111-2020, Alcohol y Drogas y Peatón y Bicicleta.

- **Área de Recobro** cuenta con una gerente de servicios regionales que diseña estrategias para el recaudo por concepto de recobros, monitorea el debido cumplimiento del envío de cartas de aviso por exclusión de ley que se originan en las oficinas regionales, orienta diariamente al personal encargado de recobro sobre la Ley Núm. 159-2006, y organiza talleres de orientación sobre las nuevas disposiciones.
- **El servicio de querellas** de los lesionados cuenta con un investigador de querellas que atiende llamadas telefónicas de lesionados que desean reportar alguna queja sobre los servicios que reciben en las oficinas regionales y canaliza las mismas para asegurar que los lesionados reciban un servicio de excelencia.
- Tenemos un **Contador** que recopila, investiga y evalúa toda la información relacionada con las solicitudes de pagos acelerados y aumento de compensaciones que hacen los reclamantes de acuerdo con las disposiciones de la Ley Núm. 138 de 26 de junio de 1968, y la Ley Núm. 111-2020, según aplique. Orienta a los ciudadanos y las oficinas regionales del procedimiento a seguir con relación a sus peticiones. Refiere las solicitudes de aumento de compensación o pagos acelerados al Comité de Evaluación de Liquidación de Beneficios, quienes a su vez hacen recomendaciones para aprobación o denegación por parte del Director Ejecutivo. Un componente importante de las funciones de este Contador es la preparación del Informe bisemanal del Informe de Autorización de Pago de Beneficios. Este informe es esencial y necesario para que los lesionados puedan recibir sus pagos de compensación a tiempo. Se detecta y se canaliza hoja de cómputos que han sido canceladas sin que hayan sido justificadas por las oficinas regionales. Asiste a las oficinas regionales en temas relacionados a las hojas de cómputos y pagos de beneficios. Además, realiza el informe de casos creados por oficina regional.

- Recientemente se creó el puesto de **Coordinador Interagencial** adscrito al Departamento de Operaciones. Este funcionario tiene la responsabilidad de servir de enlace directo entre la ACAA y las agencias gubernamentales, departamentos, corporaciones y municipios para agilizar, facilitar y diseminar los servicios que ofrecemos.

El Departamento de Operaciones y las Oficinas Regionales son el corazón de la ACAA. Nuestra función de atender directamente y en vivo al lesionado nos impone y otorga a la vez una responsabilidad única de asegurarles un servicio de excelencia y ser la imagen pública de la ACAA. Todo nuestro equipo de trabajo está consciente de esta responsabilidad y la ejercemos con gran orgullo.

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. 111-2020 (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 paraplejia, cuadriplejia, 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

El Departamento de Operaciones cuenta con cuatro (4) divisiones principales; Administrativo, Recobro, Educativo y Control de Calidad. El departamento está estructurado de la siguiente manera:

Administrativo:

- Director
- Subdirector
- Ayudante de director
- Gerente de operaciones
- Coordinador Interagencial
- Administradora de Sistemas de Oficina II

Recobro:

- Gerente de servicios de recobro
 - Contador Sénior
 - Técnica de Sistemas de Oficina

Educativo:

- Supervisor de Orientación al Ciudadano
 - Oficiales de orientación al ciudadano
 - Técnica de sistemas de oficina

Control de Calidad:

- Investigador de querellas

Los organigramas de las oficinas regionales y el Departamento de Operaciones fueron debidamente entregados a la Oficina del Director Ejecutivo.

V. Estructura Programática

A. Plan de Trabajo y Plan Estratégico

Durante este cuatrienio, el Departamento de Operación acorde con la Política Pública establecida por el director ejecutivo, avalada por la Junta de Directores de la Corporación, hemos procurado identificar e implementar mecanismos que faciliten al lesionado la radicación de una reclamación, considerando los nuevos avances tecnológicos y las experiencias del pasado. Continuamente nos mantenemos visitando las oficinas regionales y sirviendo de apoyo en asuntos relacionados con consultas médicas y legales. El personal de operaciones y cada compañero en las oficinas regionales está comprometido con el servicio a nuestros lesionados, procurando identificar aquellos servicios o área de necesidad que tienen los cientos de personas que diariamente nos visitan para desarrollar planes de trabajos y estrategias que nos ayuden a maximizar nuestros servicios.

En el pasado se acostumbraba a traer al personal de las oficinas regionales a oficina central para reuniones o adiestramiento lo que afectaba considerablemente el servicio en las regionales. Utilizando la nueva tecnología y moviendo al personal de la Oficina Central a las regionales, evitamos que los servicios se afecten a su vez que logramos una interacción directa y personal con cada uno de los compañeros. Otro aspecto sumamente importante es la participación del personal en la creación de procedimientos y cambios en el Sistema de ACAA-21, el cual se puede decir que es el corazón de nuestra corporación. Incluir a cada uno de nuestros compañeros en la toma de decisiones les ha dado sentido de pertenecía y ayudado al momento de difundir o explicar cambios operacionales. No podemos olvidar que nuestra corporación por 52 años estuvo operando mediante la Ley Núm. 138 de 26 de junio de 1968 y hace apenas 4 años esta Ley fue derogada y se creó la Ley Núm. 111-2020, modificando, considerablemente, las áreas de exclusión y beneficios lo que ha requerido un proceso de adaptación para todo el personal. Otro aspecto importante en la elaboración de planes de trabajos y estrategias administrativas ha sido la inclusión

de compañeros de movilidad provenientes de la Autoridad de Energía Eléctrica, la gran mayoría no acostumbrados a tareas como las que actualmente tienen asignadas. Estos compañeros han sido un activo positivo en cada una de las regionales, colaborando en los servicios a los lesionados y los mismos requieren adiestramiento y apoyo continuo de parte de sus compañeros y de operaciones.

Operacionalmente se ha logrado mucho, pero seguimos trabajando en la aprobación de la nueva Política y Procedimiento de Determinación de Elegibilidad, Cubierta, Radicación de Reclamaciones y el Portal de Lesionado el cual se encuentra en su etapa final para aprobación. El Procedimiento de Beneficios por Muerte ya redactado y solo le resta afinar algunos detalles. El Departamento de Operaciones en conjunto al Departamento de Finanzas, trabajaron con el nuevo Procedimiento de Recobro, el cual nos proporcionara las guías necesarias para continuar aumentando los ingresos, formalizando y estandarizando el Área de Recobro en las oficinas regionales. El nuevo Sistema de Recoprod que está en su etapa de prueba final. Este último, se espera que brinde información actualizada de los casos de recobro y ayude en el proceso de recaudaciones.

Como mencionáramos al inicio, las experiencias vividas con los eventos atmosféricos y de salud nos obligan a identificar alternativas que garanticen la continuidad del gobierno brindando herramientas confiables y efectivas a los ciudadanos y a los que laboramos en esta corporación. La certificación de servicios médicos electrónicas, el Portal del Lesionado, el Correo CMS para proveedores, el habilitar el sistema conocido como VPN para todo el personal, son algunas de las herramientas que hoy tenemos que nos permiten sin duda alguna, afirmar que estamos preparados para cualquier situación de emergencia que limite la asistencia del personal a su centro de trabajo y las visitas de los lesionados a las oficinas regionales.

La tecnología es dinámica y los retos cada día son mayores por lo que debemos continuar trabajando para lograr que el 100% del personal tenga equipo electrónico nuevo que facilite su trabajo y lograr que los servicios que brinda el Hospital de Centro Médico se puedan tramitar de manera electrónica como

actualmente se hace con los demás proveedores que nos brindan servicios, esto será de gran ayuda para todos nuestros lesionados.

VI. Logros

Han sido muchos los logros administrativos, fiscales y legales alcanzados y con el compromiso de un excelente equipo de servidores públicos que operan desde las diez (10) oficinas regionales y el Departamento de Operaciones. Entre estos logros podemos resaltar:

A. Administrativos

- Se implementó el proceso de envío de certificación de servicio electrónica eliminando la llamada "boleta" utilizada en el pasado.
- Se ampliaron los servicios mediante el Portal de Turnos PR habilitando la opción de Turno Cita y de Fila Virtual procurando una rápida y efectiva atención a nuestros lesionados.
- En conjunto con la División de Contratación y Relaciones con Proveedores se lograron acuerdos colaborativos con Municipios para ampliar los servicios de transportación de ambulancia o transporte alternativo.
- Se logró la integración del personal de las oficinas regionales al Programa de Seguridad Vial de la CST lo que facilita obtener los Informes de la Policía.
- Utilizando nuevas herramientas electrónicas y de manera presencial, nos mantuvimos adiestrando al personal de las diez (10) oficinas regionales sobre cambios en los sistemas operacionales y nuevos programas.
- Se implementaron las nuevas cubiertas de beneficios a los lesionados dando la opción de seleccionar la cubierta de beneficios al momento de renovar su marbete donde el ciudadano voluntariamente puede elegir entre la cubierta básica, plus o premium. Esto sin necesidad de aumentar el costo de cubierta básica de \$35.00 la cual los ciudadanos han pagado desde el 1968 cuando se fundó nuestra Corporación.
- Se estableció una nueva oficina regional en el municipio de Caguas la cual brinda servicios a los pueblos de Aguas Buenas, Gurabo, Juncos, San

Lorenzo, Cayey, Cidra, Guayama, Arroyo, Salinas y Aibonito siendo más accesibles los servicios a los ciudadanos.

- Se logró junto al Departamento de Informática actualizar más de un 80% las computadoras del personal en las regionales.
- El personal asignado al Área de Educación ha desempeñado un rol protagónico en la implementación de cambios en cubiertas e implementación de la Ley Núm. 111-2020, orientando a la ciudadanía, agencias gubernamentales, entidades públicas y privadas, entre otras. Desde al año fiscal 2020 al presente han impactado 454 escuelas con una participación de 21,826 estudiantes, padres y maestros, 819 cursos impartidos a otras entidades donde se resaltan ciudadanos citados por CESCO impactando un aproximadamente de 15,011 ciudadanos y han participado en 547 Ferias de Servicios coordinadas en los diferentes municipios para una participación estimada de 74,208 persona.
- Se implementó el Procedimiento de Liquidación Acelerada de Beneficios (Pagos Acelerados), a los fines que los beneficiarios en caso de muerte pudieran recibir el beneficio rápidamente.
- Semanalmente se realizan llamadas a ciudadanos que visitan las regionales como control de calidad en el servicio brindado. Además, se reciben llamadas o visitas de lesionados con respecto a la inconformidad en el trato o servicio recibido por parte de las regionales. Cabe señalar, que estas quejas se han reducido considerablemente.

AÑO FISCAL	QUEJAS DE LESIONADO
2020-2021	122
2021-2022	75
2022-2023	40
2023-2024	78
2024-Al Presente	16

- Hemos colaborados con la Oficina del Director Ejecutivo y los Departamentos de Asuntos Médicos, Legales y Finanzas en la creación de políticas de procedimientos y cartas normativas.
- Se han realizado reuniones con el Negociado de la Policía de Puerto Rico a los fines de aclarar dudas sobre las exclusiones de Ley y la información requerida por la corporación al momento de evaluar las reclamaciones de los ciudadanos.
- Estamos en el proceso de adquisición para la distribución en las Regionales, de "pads" para la firma electrónica de los ciudadanos al momento de presentar su reclamación.
- En coordinación con el Departamento de Asuntos Médicos y División Contratación y Relaciones con Proveedores, se habilitó un correo electrónico, CMS, el cual permite que los proveedores puedan enviar directamente las evaluaciones a las regionales para ser trabajadas sin la necesidad que el ciudadano tenga que faltar a sus compromisos para acudir a una regional.
- La inclusión del puesto de coordinador interagencial en el Departamento de Operaciones sirviendo de enlace entre agencias gubernamentales, oficinas regionales y departamentos administrativos.
- Se implementó exitosamente el Portal del Lesionado el cual permite que los lesionados puedan realizar su reclamación de manera electrónica. Actualmente este programa se trabaja desde la Oficina de Centro Médico, no obstante, ya el restante de las nueve (9) oficinas regionales se encuentra adiestradas para trabajar con el mismo.
- Junto al Departamento de Asuntos Médicos e Informática se han actualizado y digitalizado la gran mayoría de las formas que utilizan las regionales al momento de trabajar una radicación, atemperando las mismas a nuevas reglamentaciones y códigos médicos.

B. Fiscales

- Todas las Oficinas Regionales ha procurado hacer buen uso de los fondos asignados evitando sobregiros y gastos innecesarios. Para esto el proceso de compra es canalizado y auditado por el Departamento de Operaciones.
- En coordinación con el Departamento de Finanzas y con el esfuerzo del personal en las regionales se logró trabajar más de 14, 000 mil casos de posibles recobros los cuales no tenían gravamen según establece la Ley Núm. 159-2006.
- Los ingresos recibidos en las regionales por concepto de exclusiones de ley, certificaciones y copias de expedientes aumentaron considerablemente. Como podrán ver en la gráfica adjunta, el ingreso para este **Año Fiscal 2024-2025**, deberá sobrepasar el **millón de dólares**.

AÑO FISCAL	TOTAL RECAUDADO
2021-2022	\$701,165.89
2022-2023	\$666,311.96
2023-2024	\$803,928.55
2024-Al Presente	\$993,527.47

- La Gerente de Recobro se ha mantenido visitando continuamente las regionales dando apoyo y orientando al personal asignado a recobro.
- En conjunto con el Departamento de Finanzas e Informática, nos encontramos en la etapa final para la implementación del nuevo Programa de Recobro el cual facilitará el manejo de los casos de acuerdo con su exclusión.
- La implementación de las nuevas opciones de cubierta para los ciudadanos ha permitido el ingreso de aproximadamente más de un millón de dólares a la corporación.

C. Cumplimientos Legales

- Constantemente se ha dado seguimiento al cumplimiento por parte del personal de las oficinas regionales y del Departamento de Operaciones de las horas de adiestramientos requeridos por la oficina de Ética Gubernamental y la Oficina de Inspector General.
- Se ha cumplido con los requerimientos de Plan de Acción Correctiva solicitado por Oficina del Inspector General (OIG).
- Se designó personal de enlace con la Oficina de Ombudsman con el propósito de canalizar, de manera efectiva, aquellas querellas presentadas por los ciudadanos. Por varios años el Director Ejecutivo ha designado la figura del Director del Departamento de Operaciones como el Enlace-Facilitador con la Oficina del Procurador del Ciudadano (OMBUDSMAN). Hemos desarrollado una relación de trabajo de mutuo respeto y amplia colaboración en donde en varias instancias resolvemos casos sin que se establezca una solicitud de información.
- Se han atendidos, de manera eficiente, casos referidos por OPI (Oficina del Personas con Impedimento).
- Cumpliendo con la Ley Núm. 22-2021, se formalizó contrato para el servicio de lenguaje de señas para asistir a los ciudadanos al momento solicitar servicios o visitas médicas.
- Se ha orientado y dado seguimiento a la implementación del nuevo Sistema de Registro de Asistencia, (Renova), a los fines de fiscalizar la asistencia de todo el personal de las regionales y del Departamento de Operaciones.

VII. Otros

Le incluimos una lista de las **Cartas Normativas y Políticas y Procedimientos** que están vigentes en nuestro Departamento:

CARTAS NORMATIVAS

NÚMERO	NOMBRE	DEPARTAMENTO
CN-2016-DE-06	Dependencia en casos de compensación por muerte	OPERACIONES
CN-2019-DE-02	Certificado defunción RD-17	OPERACIONES
CN-2023-DE-01	Radicación de reclamaciones	OPERACIONES
CN-2024-DE-01	Radicación electrónica a través del portal del lesionado	OPERACIONES
CN-2024-DE-02	Autorización de servicio de transporte de no emergencias en ambulancias o transporte alterno	OPERACIONES

NÚMERO	NOMBRE	DEPARTAMENTO
CN-2019-DE-08	Recaudaciones durante situaciones de emergencia	FINANZAS OPERACIONES
CN-2023-DE-06	Proceso de recobro	OPERACIONES FINANZAS
CN-2023-DE-06A	Proceso de recobro	OPERACIONES FINANZAS
CN-2022-DE-05	Directrices con relación a las nuevas cubiertas anuales "plus" y "premium"	OPERACIONES FINANZAS

NÚMERO	NOMBRE	DEPARTAMENTO
CN-2021-DE-01	Resultado positivo a pruebas de drogas al momento de evaluar cubierta	ASUNTOS LEGALES OPERACIONES
CN-2021-DE-01A	Resultado positivo a pruebas de drogas al momento de evaluar cubierta	ASUNTOS LEGALES OPERACIONES
CN-2021-DE-03	Cubierta y beneficios por lesiones provocadas por proyectiles u objetos lanzados a un vehículo de motor usado como tal vehículo	ASUNTOS LEGALES OPERACIONES
CN-2023-DE-03	Normas a regir con los conductores que al momento de un accidente poseen una licencia expedida fuera de puerto rico	ASUNTOS LEGALES OPERACIONES

POLÍTICAS Y PROCEDIMIENTOS

Procedimiento	Número	Fecha de aprobación
Liquidación Acelerada de Beneficios (Pagos Acelerados)	2024-OP-PP-01	17 de julio de 2024
Beneficio por Gastos de Funeral	2022-OP-PP-05	19 de octubre de 2022
Beneficios de Compensación por Desmembramiento	2022-OP-PP-04	13 de octubre de 2022
Manejo, Emisión y Control de las Certificaciones de Servicios Médico-Hospitalarios y Quiroprácticos (Electrónicas y Manuales)	2022-OP-PP-03	31 de agosto de 2022
Solicitud de Copia de Expediente de Reclamación de la ACAA	2022-AL-PP-01	12 de julio de 2022
Sistema de Turnos Oficinas Regionales	2020-OP-PP-01	26 de febrero de 2020
Determinación de Elegibilidad, Cubierta y Radicación de Reclamaciones	2016-OP-PP-23	20 de diciembre de 2016
Solicitud y Manejo del Informe de Análisis Toxicológico	2016-OP-PP-17	16 de noviembre de 2016
Compensación por Muerte	2016-OP-PP-11	4 de noviembre de 2016
Compensación por Incapacidad Para Ama(o) de Casa	2016-OP-PP-10	5 de octubre de 2016
Reconsideración en Casos de Determinación Inicial Denegación de Servicios o Beneficios	2016-OP-PP-07	15 de julio de 2016
Emisión de Pago de Beneficios Mediante Tarjeta de Débito	2016-FP-PP-01	1 de febrero de 2016
Compensación por Pérdida de Ingresos por Incapacidad	2015-OP-PP-21 2015-OP-PP-21 A	2 de noviembre de 2015 13 de diciembre de 2023

VIII. Anejos

- Mapa de estructura de las Oficinas Regionales
- Catálogo de conferencias educativas en prevención de accidentes con vehículos de motor, actualizado a mayo de 2024
- Organigrama



GOBIERNO DE PUERTO RICO

ADMINISTRACIÓN DE COMPENSACIONES POR ACCIDENTES DE AUTOMÓVILES

CATÁLOGO DE CONFERENCIAS EDUCATIVAS EN PREVENCIÓN DE ACCIDENTES CON VEHÍCULOS DE MOTOR

Preparado por: Enrique Márquez Ocasio, PhD
Supervisor
Departamento de Operaciones

Revisado: mayo 2024

Contenido:

A. Datos de la ACAA

¿Qué es la ACAA?	2
Misión	2
Visión	3
Base legal	3
Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor	4
Programa de Educación y Prevención	4
Ley Núm. 111-2020; Alcohol y drogas	7
Curso de Manejo Seguro	7
Curso de Manejo Defensivo	7
Peatón y Bicicleta	8
Viaje Dorado	10
Seguridad vial de motocicleta	11
Ferias de salud, ferias de servicios, et. al.	11

DATOS DE LA ACAA

I. ¿Qué es la ACAA?

La Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA) es una corporación pública, creada mediante la Ley Núm. 111-2020, conocida como Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor, la que administra un seguro de servicios de salud y compensación única en su clase, creada en Puerto Rico, para beneficiar a las víctimas de accidentes de automóviles 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 las víctimas. La ACAA proporciona servicios médico-hospitalarios y de compensación a las víctimas y a los dependientes de víctimas fallecidas para evitar que queden en total desamparo económico.

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.

II. 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, proporcionando a estas servicios médico-hospitalarios y unos ingresos que las libra de quedar en total desamparo y desvalimiento económico, así como compensaciones a los dependientes de las personas fallecidas en tales accidentes.

III. 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 responde en el menor tiempo posible a nuestros reclamantes; que cuenta 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. Base legal:

La Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA) es una corporación creada por la Ley Núm.138 de 26 de junio de 1968, según enmendada, conocida como la "Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles".

La ACAA tiene la responsabilidad fundamental de administrar un sistema de seguro médico hospitalario (SMH) y compensaciones para las víctimas de accidentes de automóviles en Puerto Rico tales como:

- ✓ Compensación por pérdida de ingresos o incapacidad
- ✓ Desmembramiento o pérdida de visión
- ✓ Compensación por dependientes de una víctima o muera a causa de un accidente de automóvil y un reembolso por gastos de funeral.

La ACAA fue creada con el fin de mitigar los daños ocasionados por accidentes de tránsito. Los objetivos generales de esta corporación pública son:

- ✓ Proporcionar a los lesionados de accidentes de tránsito aquellos servicios médico-hospitalarios necesarios para su rehabilitación física y emocional.
- ✓ Proveer a los lesionados una cantidad de ingresos que les libre de quedar en total desamparo económico.
- ✓ Otorgar compensaciones a los dependientes de asegurados fallecidos en accidentes de tránsito.

V. Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor (Ley Núm. 111-2020)

Durante la década del 60 del pasado siglo, nuestra sociedad confrontó un grave problema con el aumento de lesionados que quedaban en total desamparo económico como resultado de los accidentes de automóviles. Estos lesionados no recibían ningún servicio o compensación, ya que los dueños de vehículos no estaban protegidos por pólizas de seguro que cubrieran tales eventualidades.

Ante esta problemática social, se aprobó la Resolución Conjunta del Senado Número 105 del 27 de junio de 1964, la cual dispuso la realización de un estudio acerca de la conveniencia de establecer en Puerto Rico un plan de compensaciones por accidentes de automóviles. En febrero de 1966, se presentó un informe que recomendó la aprobación de legislación que garantizara a todos los lesionados de accidentes de automóviles una indemnización por las pérdidas sufridas.

A esos fines, el 9 de enero de 1968, se presentó el Proyecto de la Cámara 874, con el propósito de establecer un sistema de seguro y compensación por accidentes de tránsito, proponiendo la creación de una cubierta básica de beneficios a las víctimas de

accidentes de tránsito. Luego del trámite legislativo correspondiente, el 26 de junio de 1968, el proyecto se convirtió en la Ley Núm. 138, conocida como la “Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles”. Además, para administrar el seguro, esta Ley dispuso la creación de una corporación pública que se denominó Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles, identificada por sus siglas “ACAA”. Esta legislación de avanzada para su época y de profundo sentido de justicia y solidaridad social, vino a proveer servicios médicos hospitalarios y apoyo económico a los lesionados de accidentes de tránsito y sus familiares dependientes.

Desde la creación de la ACAA han surgido situaciones nuevas e imprevistas que han obligado a esta corporación pública a promulgar cartas circulares, reglamentos, políticas y procedimientos para atender estos asuntos, pero que deben estar contemplados en una nueva ley orgánica. Además, durante medio siglo de existencia de la ACAA, se han experimentado adelantos en la ciencia y servicios de salud que requieren ser comprendidos en una nueva legislación para continuar ofreciendo mejores servicios y beneficios a sus asegurados.

Asimismo, las enmiendas a diversas leyes que incidían sobre la administración del seguro ofrecido por la ACAA y otras de nueva creación, hicieron necesario que la ley orgánica de la ACAA fuera atemperada a los tiempos vigentes. Por otra parte, han surgido innumerables decisiones judiciales que han provisto nuevas interpretaciones no contempladas en la ley inicial de la ACAA que ameritaban la aprobación de una nueva ley. Además, no se puede pasar por alto la crisis fiscal y económica que afecta a Puerto Rico, lo cual hizo necesario nueva legislación para mantener la solidez financiera y autosuficiencia de la ACAA sin tener que recurrir al fondo general del Gobierno de Puerto Rico para continuar proveyendo servicios de calidad y beneficios adecuados a los lesionados y sus dependientes.

Es por ello por lo que, la Asamblea Legislativa entendió necesario derogar la Ley Núm.

138 de 26 de junio de 1968, según enmendada, y adoptó la Ley Núm. 111-2020, conocida como "*Ley de Protección Social por Accidentes de Automóviles*" para que la ACAA pueda adaptarse a las necesidades actuales, sin abandonar su propósito fundamental de reducir los trágicos efectos sociales y económicos producidos por los accidentes de tránsito sobre los lesionados, su familia y demás dependientes.

VI. Programa de Educación y Prevención

A través de su Programa de Seguridad Vial, la Administración de Compensaciones por Accidentes de Automóviles (ACAA) fomenta conductas responsables y seguras al conducir, a la vez que promueve la concienciación sobre las consecuencias de los accidentes de tránsito en la familia y en la sociedad.

El Programa cuenta con Oficiales Educativos adscritos, que impactan al público en comunidades, escuelas, empresas, municipios, agencias gubernamentales y organizaciones mediante la presentación de conferencias educativas y participación en actividades tales como ferias. Dichas conferencias educativas cuentan con material impreso de apoyo sobre los temas de seguridad vial de mayor importancia. Los servicios de la División de Educación y Prevención **libre de costo** y está disponible a solicitud.

El Programa de Educación enfatiza las conductas responsables al manejar vehículos de motor, de forma tal que encuentren la prevención como elemento esencial para preservar sus vidas y la de otras personas.

CONFERENCIAS EDUCATIVAS Y SERVICIOS

1. Ley Núm. 111-2020; Alcohol y Drogas

Curso educativo de dos (2) horas de duración. Orienta sobre el alcance de la ley habilitadora de la ACAA, sus servicios, beneficios y procedimientos de reclamación. El curso expone temas como los efectos nocivos del alcohol y las drogas y cómo estos afectan al conductor que maneja un vehículo de motor. El contenido abarcará los límites de alcohol en la sangre permitidos en Ley, cómo identificar un conductor bajo los efectos del alcohol y medidas de precaución para evitar accidentes con conductores ebrios.

2. Curso de Manejo Seguro

Taller interactivo de dos (2) horas de duración con el propósito de orientar acerca de la importancia del manejo seguro de los vehículos motorizados, incluyendo las motocicletas. Contiene la información básica sobre el manejo seguro de vehículos de motor. El curso va dirigido a las previsiones básicas de seguridad vehicular, condiciones de la carretera, distracciones en la conducción y temas generales de prevención de accidentes con vehículos de motor.

3. Curso de Manejo Defensivo

Curso que enseña técnicas para la prevención de accidentes a pesar de la negligencia de los otros conductores y de las condiciones adversas que se puedan presentar en la carretera. Este curso será completamente adaptado y dirigido al personal seleccionado por su empresa. La duración del curso es de seis (6) horas contacto en la cual se ofrece una presentación multimedia completa que videos y ejercicios, junto con contenido de manejo defensivo.

El objetivo principal es que los participantes sean conductores experimentados, que asuman nuevas responsabilidades al conducir. El curso se enfoca en el comportamiento, el juicio, la toma de decisiones y las consecuencias. Las diferentes temáticas están preparadas tomando en consideración la psicología de la teoría de las elecciones que les enseña a los conductores a tomar mejores decisiones, lo que, en consecuencia, mejora sus actitudes y comportamientos. Debido a las particularidades del curso, el mismo será adaptado junto con el personal designado por la empresa para atender las características de transportes, condiciones de conducción y elementos distintivos a considerarse al conducir defensivamente en vehículos oficiales.

4. Peatón y Bicicleta:

Conferencia de una (1) hora de duración sobre reglas básicas de seguridad para el pasajero, peatón y ciclista, dirigida a niños de grado preescolar y elemental.

Montar en bicicleta también es una estupenda forma de transportación cuando los niños están listos para hacerlo. Recuerde que los niños necesitan aprender a ser peatones seguros antes de que puedan ser ciclistas seguros.

Una vez que están listos para movilizarse en ruedas, estos son algunos pasos de seguridad básicos que los ayudarán a mantenerlos seguros en las bicicletas.

† **Normas viales.** Todos los ciclistas deben cumplir con las normas viales básicas, que también se aplican a las patinetas, escúter y otros vehículos no motorizados:

- ✓ Ir por la derecha, en el mismo sentido que el tránsito usando las ciclo vías cuando estén disponibles.

- ✓ Detenerse y mirar a ambos lados antes de entrar en la calle.

- ✓ Detenerse en todas las intersecciones, ya sea que estén marcadas o no.
 - ✓ Respetar los semáforos y las señales de alto.
 - ✓ Antes de girar (voltear), señalizar con la mano y mirar en todas las direcciones.
- † **Usar la cabeza y ¡protegerla!** Asegúrese de que su hijo use un casco de bicicleta, sin importar cuán corto o largo sea el viaje. Usar un casco puede reducir el riesgo de lesiones en la cabeza en aproximadamente un 85 % y lesiones faciales en aproximadamente un 65% entre los ciclistas.
- † **¿Está listo para ir en bicicleta?** Vaya en bicicleta con los niños más pequeños y no los deje montar en la calle. Use su criterio para permitirles a los niños más grandes que anden en bicicleta con el tránsito. Considere qué tan congestionado es el tránsito donde van a andar en bicicleta, qué tan maduros son los niños, qué tan bien pueden mantener la concentración en el tránsito y cumplir con las normas viales.
- † **Practicar con anticipación.** Practique la ruta que hará en bicicleta para ir a la escuela antes del primer día de clases para asegurarse de que su hijo puede manejarla.
- † **Ver la luz.** Los niños solo deben andar en bicicleta cuando hay suficiente luz natural. Es bueno usar ropa blanca o de colores vivos para aumentar la visibilidad.
- † **Ciclistas distraídos.** Recuérdeles a los ciclistas que no hablen por el celular ni envíen mensajes de texto mientras van en bicicleta y que eviten distracciones, como por ejemplo comer.

- † **Mantenimiento de la bicicleta.** Muéstreles a los niños cómo revisar la presión del aire de las ruedas, los frenos y la altura del asiento y el manillar, y revise la bicicleta al menos una vez por año.

5. Viaje Dorado:

Este recurso pretende aportar contenidos e informaciones sobre aspectos viales prioritarios para mejorar la seguridad vial de las personas mayores ya sea adquiriendo y actualizando conocimientos, identificando conductas de riesgo, reforzando hábitos y comportamientos viales seguros. El tiempo de duración del curso es variable, dependiendo de las necesidades particulares dentro de la diversidad poblacional de los viejos y viejas.

Nuestras facultades se resienten con el envejecimiento: los reflejos, la vista y el oído o la atención no responden ahora como hace unos años. Es cierto que estos cambios no se producen de una forma brusca, de un día para otro, si no de manera progresiva, muy poco a poco, casi sin darnos cuenta. Por eso tienen tanta importancia las revisiones médicas: sirven para detectar nuestros "niveles" y actuar en consecuencia. Sólo conociendo perfectamente nuestras condiciones físicas podremos tomar las medidas oportunas. En todo caso, hay situaciones que son evidentes: para cruzar una calle se necesita más tiempo que antes, incorporarnos a una vía exige más comprobaciones, subir al autobús cuesta cada vez más.

Por su experiencia como conductor, ya sabe que no hay nada más peligroso que el exceso de confianza, sobre todo, en aquellas conductas que son tan habituales que nos hacen perder la sensación de riesgo. Por ejemplo:

- ✓ Cuando la vista y el oído van perdiendo agudeza, se necesita más tiempo ante cualquier imprevisto.
- ✓ Controle la velocidad y aumente la distancia de seguridad.
- ✓ Es normal que sea más sensible al cansancio y la fatiga.

- ✓ No tenga prisa: en viajes largos realice más paradas y tómese tu tiempo.
Catálogo de conferencias educativas de la ACAA |
- ✓ Consulte siempre a su médico sobre lo que está tomando y siga al pie de la letra sus indicaciones.
- ✓ Preste atención a los efectos secundarios de los medicamentos al volante.
- ✓ A veces, los elementos de seguridad pueden suponer una cierta incomodidad, pero, en caso de accidente, cinturón y casco son tan importantes ahora como siempre.

6. Seguridad vial de motocicleta:

Un curso dirigido a cualquier persona vinculada a instituciones públicas o privadas que esté interesada en la temática y desee profundizar los conocimientos en la conducción segura de los motociclistas; y que apunta a desarrollar una visión global e integrada de la seguridad vial de la motocicleta, comprendiendo a los sistemas seguros como fundamento para el abordaje integral de la temática.

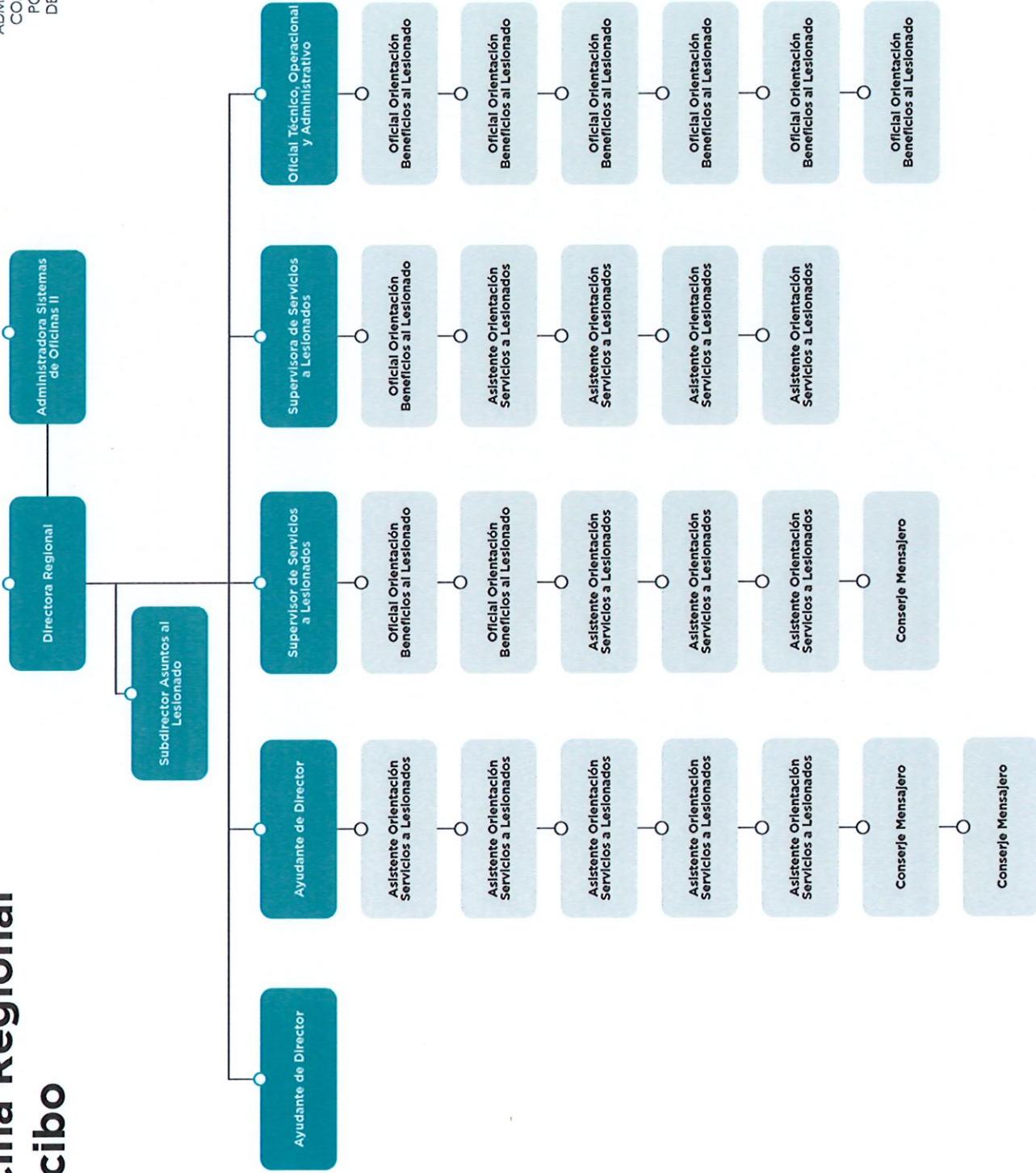
7. Feria de servicios, ferias de salud y eventos multitudinarios:

El equipo del Programa de Educación y Prevención está disponible para participar en capacidad educativa sobre la seguridad vial y los beneficios y servicios de la cubierta de la ACAA en actividades como ferias de servicios, ferias de salud, congresos profesionales y públicos en general.

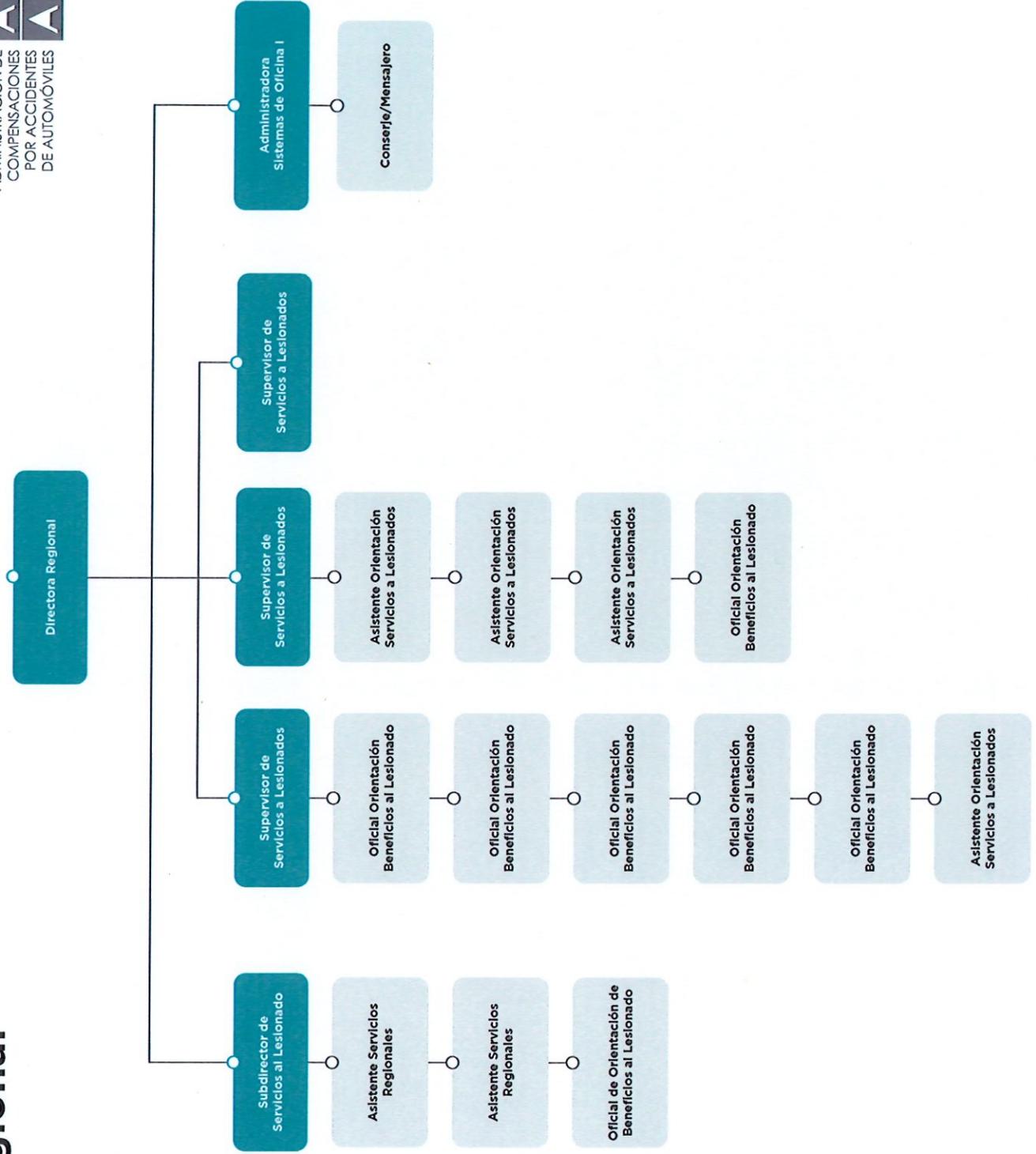
Oficina Regional Arecibo



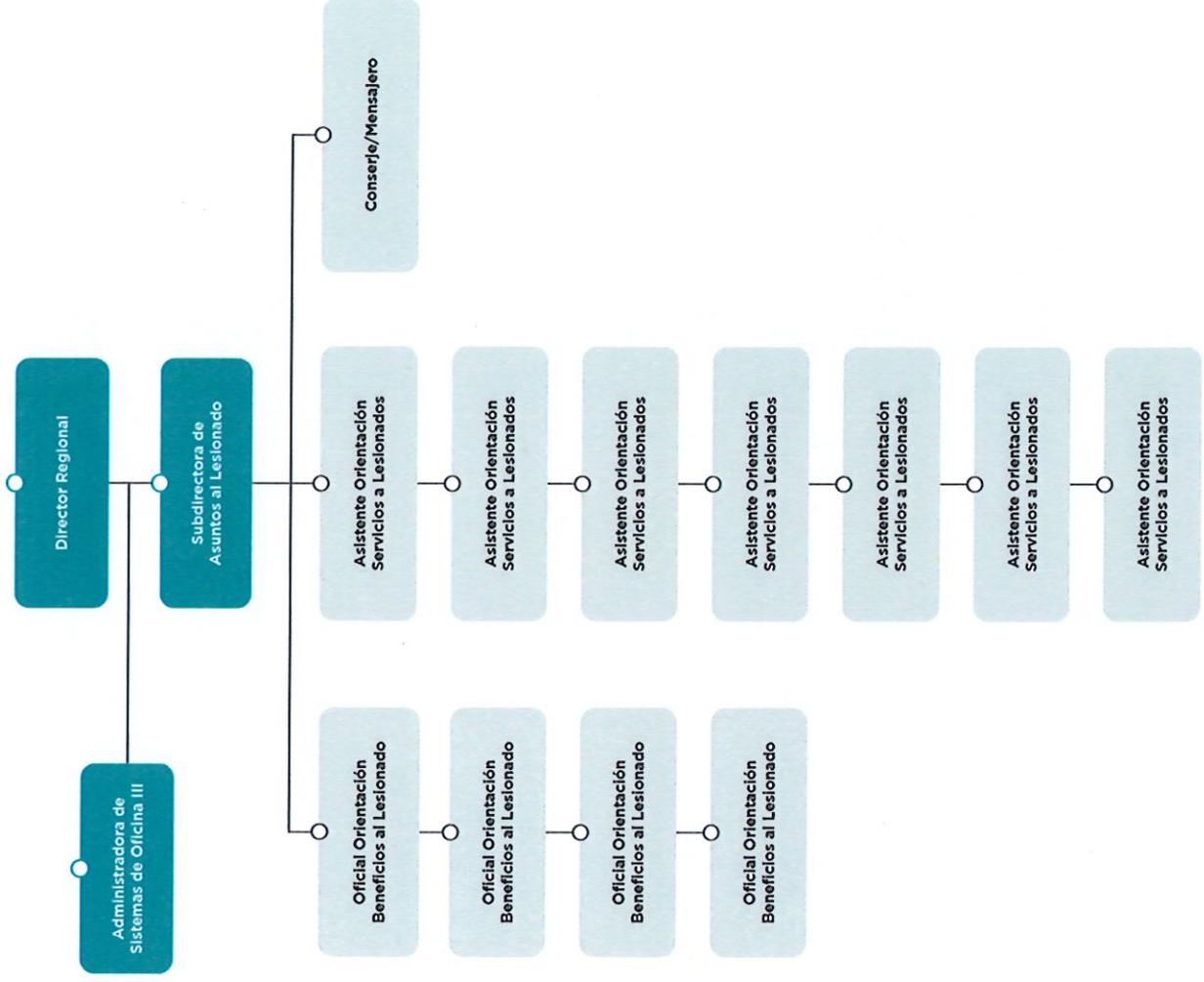
ADMINISTRACIÓN DE
COMPENSACIONES
POR ACCIDENTES
DE AUTOMÓVILES



Organigrama
Oficina Regional
Caguas



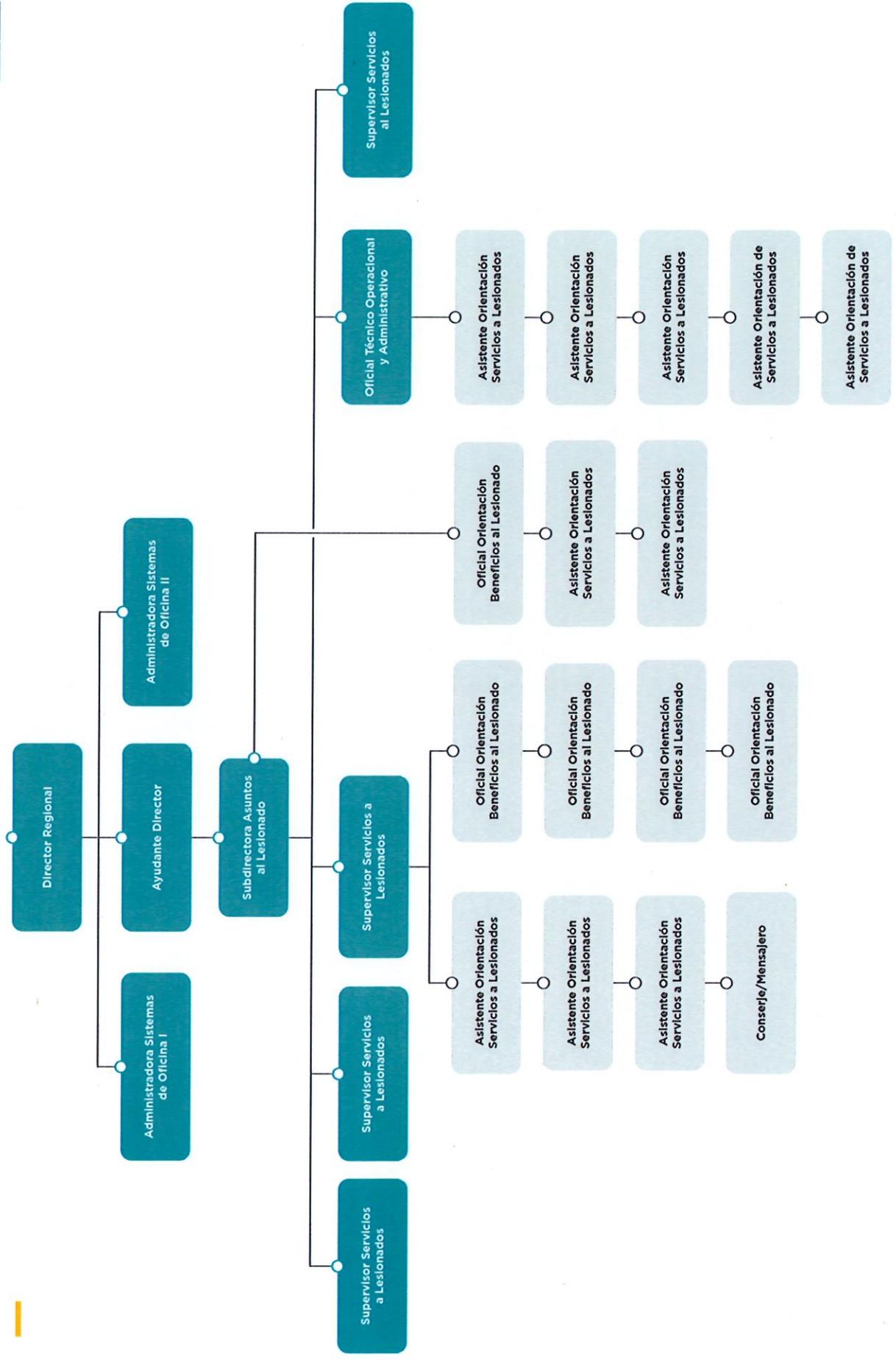
Organigrama
**Oficina Regional
Centro Médico**



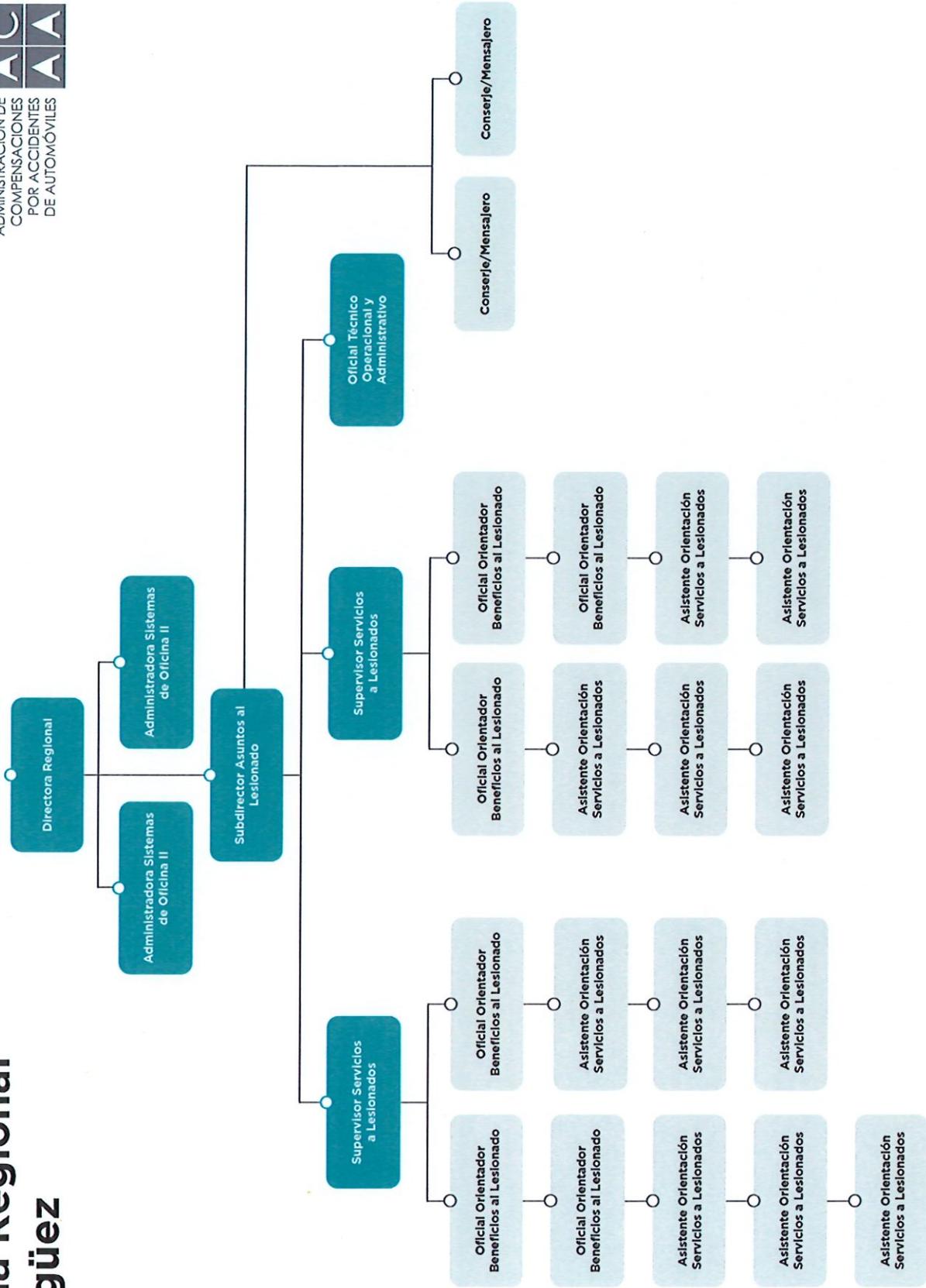
Oficina Regional Humacao



ADMINISTRACIÓN DE
COMPENSACIONES
POR ACCIDENTES
DE AUTOMÓVILES



Organigrama Oficina Regional Mayagüez



Oficina Regional Ponce



ADMINISTRACIÓN DE
COMPENSACIONES
POR ACCIDENTES
DE AUTOMÓVILES

