

Plan Estratégico 2025-2028

Administración de Compensaciones
por Accidentes de Automóviles

www.acaa.pr.gov



Tabla de Contenido

Mensaje de la directora ejecutiva	3
Datos de la ACAA.....	5
Plan Estratégico 2025-2028.....	10
Metas y Objetivos	14
Conograma	19

Mensaje de la directora ejecutiva



Mi compromiso al asumir la dirección de la ACAA representa una gran responsabilidad a trabajar incansablemente para garantizar que cada lesionado reciba la atención médica hospitalaria que necesita, merece y tiene derecho a recibir. El Plan Estratégico 2025-2028 se fundamenta principalmente en nuestra misión: reducir el impacto social y económico de los accidentes de tránsito en los lesionados, sus familias y dependientes.

El Plan Estratégico de la ACAA es un documento que recoge la planificación de un programa operacional dirigido a optimizar el funcionamiento de la corporación y los servicios que se proveen a los lesionados. Este plan estratégico resulta imprescindible para la ACAA, ya que analizamos la misión, visión, valores, además de los factores internos y externos de la corporación y nos ayuda a establecer objetivos estratégicos, planes de acción y plazos para su cumplimiento.

La planificación estratégica de la ACAA se centra en la integración de todas las áreas de la corporación y tiene como punto de partida su situación actual. Persigue la adaptación permanente de la ACAA a su entorno, identificando las fortalezas y debilidades con las que cuenta la corporación para tomar decisiones adecuadas, aprovechando de esta forma las oportunidades y haciendo frente a las amenazas que ofrece el entorno.

Como directora ejecutiva mi compromiso es abordar los problemas que puedan surgir, permitiéndome un mayor control de estas situaciones, reaccionando a tiempo a posibles dificultades y asegurando la continuidad de los servicios a nuestros

lesionados. Además, me permite identificar lo que se puede mejorar, atendiendo mejor las necesidades de los distintos grupos de interés de la corporación.

Junto a la Honorable Gobernadora Jennifer González Colón, la Junta de Gobierno de la ACAA y un equipo de servidores públicos comprometidos, impulsaremos cambios significativos para fortalecer nuestra corporación a través del Plan Estratégico. Estoy convencida de que, con el apoyo de la Gobernadora, la Junta de Gobierno y nuestro equipo de trabajo, cumpliremos los objetivos del plan estratégico y lograremos grandes avances en beneficio de los lesionados y sus familias, aliviando los efectos causados por los accidentes de tránsito en nuestra sociedad.

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. 138 del 26 de junio de 1968 y derogada por la Ley 111 (20 de agosto de 2020), “Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor”. Mediante esta ley se 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 la 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 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.

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 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. Valores

- **Compromiso** - realizamos el trabajo con profesionalismo, responsabilidad y lealtad poniendo el mayor de los esfuerzos para procurar un servicio de calidad.
- **Integridad** - nuestro desempeño se realiza con honradez, honestidad y transparencia.
- **Respeto y Sensibilidad** - brindamos un trato cordial, solidario y humano a nuestros lesionados.
- **Responsabilidad** - actuamos conscientemente para cumplir con nuestras metas y valoramos las consecuencias de nuestros actos y decisiones.
- **Excelencia** - nos esforzamos para lograr los resultados basados en la mejora continua e innovación.

V. 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 y compensaciones para las víctimas de accidentes de automóviles en Puerto Rico tales como:

- Compensación por pérdida de ingresos o incapacidad
- Desmembramiento o pérdida total 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.

VI. Ley de Protección Social por Accidentes de Vehículos de Motor

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.

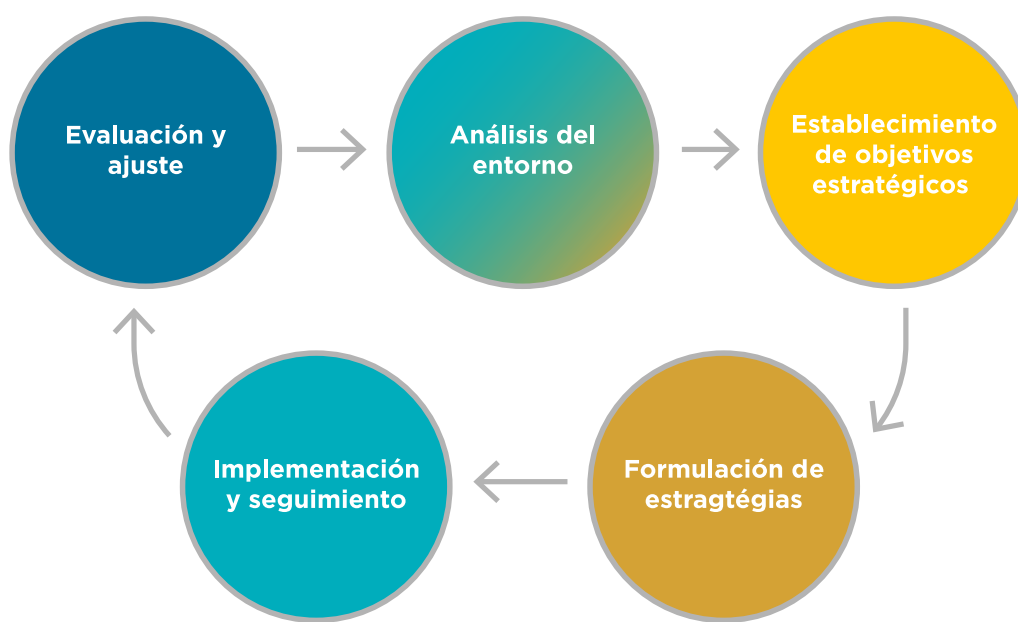
Plan Estratégico 2025-2028

Metodología:

El Plan Estratégico de la ACAA establece las metas y los objetivos estratégicos de la corporación a largo plazo y las estrategias de implementación para alcanzarlos. Esta herramienta es fundamental para la gestión como entidad y ayudará a definir el rumbo a seguir y a alinear todas las actividades en función de los objetivos estratégicos identificados.

Para esto, se desarrolla el presente Plan Estratégico de manera sistemática. La participación de todos los componentes directivos de la ACAA ha sido vital para identificar y recomendar planes de trabajo que garanticen el éxito de los objetivos estratégicos propuestos en las metas.

Para lograr definir metas y objetivos específicos, medibles y alcanzables es esencial tomar en consideración los siguientes factores en su elaboración:



Para realizar el análisis del entorno de la corporación se utiliza como herramienta el análisis fundamentado en fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas, que justamente se utiliza para evaluar factores internos y externos que pueden afectar el desempeño del factor humano de la corporación.



Además, se aplica la metodología SMART para la creación de los objetivos estratégicos. Esto con el propósito de definir los objetivos de forma clara y efectiva, mejorando así la planificación y ejecución mediante metas bien estructuradas.



Este Plan Estratégico (en adelante denominado, “Plan”) se ha diseñado mediante un proceso dinámico y participativo que contó con todos los Departamentos que conforman la ACAA. Siendo el resultado de la integración de los planes operacionales de cada uno de estos.

La planificación estratégica es esencial para definir cómo la ACAA debe avanzar durante los próximos cuatro (4) años. La ACAA utiliza los modelos y marcos apropiados de planificación estratégica, para detectar oportunidades, identificar riesgos y crear el presente plan estratégico para impulsar el éxito de la corporación. El modelo utilizado es uno de planificación basado en los objetivos estratégicos, ya que es dinámico e ideal para crear un modelo más integral.

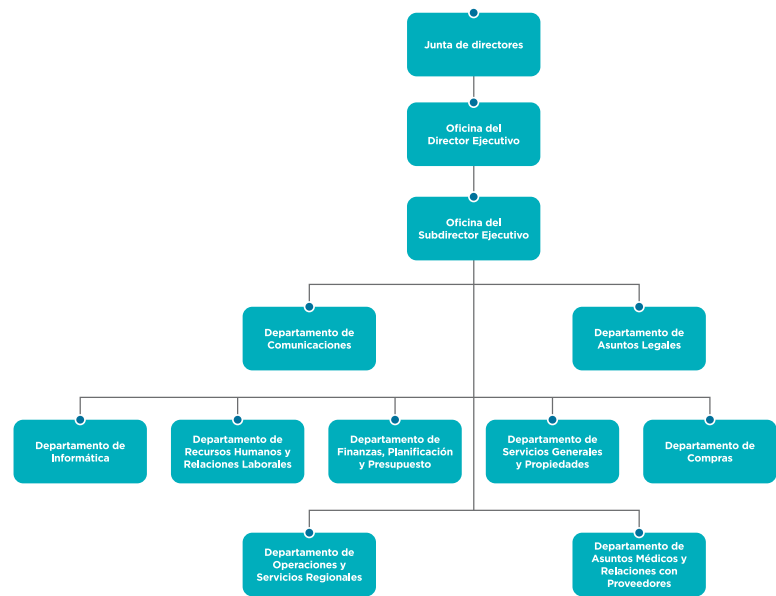
- La ACAA realizó un análisis para evaluar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas de la organización para obtener una mejor visión general de los puntos en que debería centrarse el plan estratégico.
- Según el análisis llevado a cabo, se identificaron y priorizaron los elementos en que debería centrarse el plan estratégico.
- Se desarrolló una estrategia general que abordase el problema y/u objetivo de mayor prioridad para mantener este proceso lo más simple posible.
- Se llevó a cabo una actualización de la visión, misión y valores alineados con las nuevas estrategias.
- Se crearon planes de acción para abordar los objetivos, las necesidades de recursos, los roles y las responsabilidades de la corporación.
- Se supervisó y se adaptó el plan estratégico, registrando las lecciones aprendidas en el plan operativo para poder revisarlo y mejorarlo para la próxima fase de planificación estratégica.

El plan estratégico de la ACAA será actualizado cada vez que esté en acción, para garantizar que siga siendo útil para la corporación. Además, se elaboró el presente documento cónsono con el plan operativo anual para que sea uno integral, de esta manera se pueden registrar los objetivos estratégicos, el progreso y las oportunidades para el futuro.

Mediante este Plan, la ACAA se propone trazar una serie de metas y objetivos estratégicos con la intención de atender las necesidades existentes y brindar servicios de excelencia en el menor tiempo posible, manteniendo o mejorando la calidad que necesitan y merecen los lesionados.

Los pasados logros alcanzados por la ACAA, impulsa a la corporación a continuar, de manera activa, identificando nuevas oportunidades para desarrollar ideas innovadoras y de transformación social. El propósito como Corporación es presentar un Plan que armonice la misión y visión de la ACAA, las necesidades de nuestros lesionados y el Plan de Gobierno de nuestra Gobernadora, siendo el presente documento una hoja de ruta que traza la manera en la que la ACAA planea alcanzar sus metas y objetivos estratégicos.

Organigrama



Metas y Objetivos

Las metas estratégicas y sus respectivos objetivos cuantificables están dirigidas a optimizar el funcionamiento y el servicio que provee la corporación y están enfocadas en la calidad del servicio.

Meta 1

- Agilizar y facilitar el acceso al reclamante a la otorgación de servicios médico-hospitalarios de calidad y excelencia y de beneficios en cumplimiento de los parámetros y condiciones dictadas por la Ley Núm. 111 de 2020.
 - **Objetivo Estratégico 1.1**

Lograr una mayor eficacia y rapidez en la atención y servicios que se prestan a los reclamantes en las Oficinas Regionales de la ACAA.
 - **Objetivo Estratégico 1.2**

Fortalecer y optimizar el uso de la tecnología de información más innovadora y pertinente para mejorar la eficiencia en los sistemas operacionales y administrativos relacionados con la prestación de servicios a los asegurados.
 - **Objetivo Estratégico 1.3**

Mejorar la ubicación y modernizar las facilidades físicas de las Oficinas Regionales que lo requieran, así como las oficinas del Edificio Central, garantizando espacios adecuados, funcionales y eficientes.
 - **Objetivo Estratégico 1.4**

Mantener un registro actualizado y continuo del inventario de materiales y equipo, así como procurar un eficaz control de gastos para agregar calidad y un precio razonable.

- **Objetivo Estratégico 1.5**

Desarrollar programas de capacitación y adiestramientos orientados a fortalecer la motivación y maximizar las competencias técnicas y profesionales de los empleados en aquellas áreas esenciales para el desempeño eficiente de sus funciones y deberes en todos los niveles de la gestión pública.

- **Objetivo Estratégico 1.6**

Fomentar acuerdos colaborativos con instituciones intergubernamentales, cívicas y sin fines de lucro para mejorar la calidad del servicio a los asegurados, fortaleciendo la prevención y agilizando la provisión de servicios médicos-hospitalarios y beneficios por compensación.

Meta 2

- Revisar, actualizar y adoptar políticas médicas claramente definidas, así como mantener y propiciar una comunicación eficaz y diálogo continuo con la red de proveedores y establecer un sistema de control de gastos de los servicios médico-hospitalarios sin afectar la calidad del servicio.

- **Objetivo Estratégico 2.1**

Establecer un sistema de reingeniería de procesos que agilice las consultas médicas y las autorizaciones de servicios médicos hospitalarios.

- **Objetivo Estratégico 2.2**

Actualizar, revisar y estandarizar el Manual de Códigos y Tarifas conforme a la realidad y en cumplimiento de los requerimientos estatales y federales.

- **Objetivo Estratégico 2.3**

Adoptar políticas y procedimientos para proteger y asegurar la privacidad y confidencialidad de la información de salud de los asegurados (Ley HIPAA).

- **Objetivo Estratégico 2.4**

Desarrollar un programa de control de gastos y de sobreutilización de servicios médico-hospitalarios sin afectar la calidad de los servicios al asegurado.

Meta 3

- Fomentar y promover el desarrollo de Programas de Educación y Prevención de Accidentes de Tránsito en las carreteras de Puerto Rico.

- **Objetivo Estratégico 3.1**

Reforzar y expandir el Programa de Prevención de Accidentes de la ACAA desarrollando campañas innovadoras, utilizando las redes sociales y los diversos medios de comunicación escrita y electrónica.

- **Objetivo Estratégico 3.2**

Fomentar la participación de la Agencia mediante diversos programas de servicios comunitarios y educativos a los fines de fortalecer lazos con la comunidad.

- **Objetivo Estratégico 3.2**

Desarrollar acuerdos colaborativos con otras agencias del gobierno y no gubernamentales para maximizar recursos y lograr un mensaje de unión y cohesión para promover la prevención de accidentes de vehículos de motor.

Meta 4

- Adoptar y desarrollar todas aquellas medidas necesarias para fortalecer, optimizar y estabilizar la estructura financiera.
 - **Objetivo Estratégico 4.1**

Identificar fuentes de ingresos sostenibles y diversificados que aseguren la capacidad financiera de la corporación.
 - **Objetivo Estratégico 4.2**

Revisión trimestral de la Política de Inversiones de la ACAA en relación con los fondos que están en los mercados de capital a los efectos de garantizar la estabilidad financiera.
 - **Objetivo Estratégico 4.3**

Desarrollar un proceso presupuestario orientado a prioridades y optimizar la ejecución de los recursos a través del Sistema de Presupuesto Base Cero (PBC).
 - **Objetivo Estratégico 4.4**

Preparar los Estados Financieros Auditados que reflejen con precisión la situación económica de la ACAA.
 - **Objetivo Estratégico 4.5**

Revisión y optimización de los procesos de recobro mediante procedimientos eficientes y herramientas tecnológicas innovadoras que agilicen la recuperación de costos y mejoren la liquidez de la corporación.

Meta 5

- Reforzar el funcionamiento de la ACAA fundamentado en los enfoques y técnicas gerenciales modernas e innovadoras de la Administración Pública.
 - **Objetivo Estratégico 5.1**

Propulsar el fortalecimiento institucional a través del modelo de gestión de calidad y excelencia como filosofía de trabajo en todas las áreas operacionales y administrativas.
 - **Objetivo Estratégico 5.2**

Desarrollar y mantener una cultura de alto desempeño basada en la integridad y transparencia en la gestión gubernamental.
 - **Objetivo Estratégico 5.3**

Realizar un análisis organizacional de la corporación que permita fijar las mejores acciones y prácticas enfocadas en la maximización de los recursos.
 - **Objetivo Estratégico 5.4**

Actualizar toda reglamentación, políticas y procedimientos conforme a la Ley Núm.111 de 2020 para garantizar que la corporación se adapte a las necesidades socioeconómicas y jurídicas actuales.
 - **Objetivo Estratégico 5.5**

Proveer oportunidades educativas de avanzada al personal gerencial con la finalidad de adquisición de conocimientos actualizados, desarrollo de destrezas y habilidades que les permita mejoras continuas en su ejecución, desempeño y eficiencia en las diversas áreas de trabajo.

Conograma

Metas	Área Responsable	2025	2026	2027	2028
1. Agilizar y facilitar el acceso al reclamante a la otorgación de servicios médico-hospitalarios de calidad y excelencia y de beneficios en cumplimiento de los parámetros y condiciones dictadas por la Ley Núm. 111 de 2020.					
2. Revisar, actualizar y adoptar políticas médicas claramente definidas, así como mantener y propiciar una comunicación eficaz y diálogo continuo con la red de proveedores y establecer un sistema de control de gastos de los servicios médico-hospitalarios sin afectar la calidad del servicio.					
3. Fomentar y promover el desarrollo de Programas de Educación y Prevención de Accidentes de Tránsito en las carreteras de Puerto Rico.					

4. Adoptar y desarrollar todas aquellas medidas necesarias para fortalecer, optimizar y estabilizar la estructura financiera.					
5. Reforzar el funcionamiento de la ACAA fundamentado en los enfoques y técnicas gerenciales modernas e innovadoras de la Administración Pública.					