

# **PONENCIA**

Proceso de Transición del Departamento de la Familia 2017- 2020

Hon. Orlando López Belmonte Secretario

# PONENCIA PROCESO DE TRANSICIÓN 2017-2020 DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA

### Hon. Orlando López Belmonte

### Base Legal

Bajo la Ley Núm. 5 del 6 de abril de 1993, conocida como *Ley de Reorganización de la Rama Ejecutiva*, se aprobó el 28 de julio de 1995 el Plan de Reorganización Núm. 1, según enmendado, el cual redenominó y reorganizó al Departamento de Servicios Sociales como Departamento de la Familia (Departamento).

#### Misión

Adoptar un nuevo enfoque que trascienda la gestión gubernamental dirigiendo y compartiendo esfuerzos con el Tercer Sector para alcanzar autosuficiencia, mejor calidad de vida, y el bienestar del individuo, la familia y la comunidad.

#### Visión

- El Departamento de la Familia es la agencia que provee servicios al ciudadano, actuando como un instrumento de cambio, facilitadora y cogestora del desarrollo socioeconómico de los puertorriqueños.
- El Departamento tiene como norte que los individuos, las familias y las comunidades, estén fortalecidas, asegurando el acceso a oportunidades que satisfagan sus necesidades básicas y estimulando su pleno desarrollo. Se asegura que los individuos y las familias más vulnerables estén protegidos adecuadamente.

Es la Agencia que reconoce a la familia como el pilar fundamental de la sociedad,
salvaguardando los valores que nos distinguen como pueblo.

## Estado del Departamento de la Familia y sus Componentes Programáticos

La justicia social siempre ha sido meta y aspiración para encaminar a nuestra sociedad a una de igualdad de oportunidades y desarrollo para todos sus ciudadanos. Vivimos momentos de grandes retos donde la atención a los más vulnerables ha sido la prioridad de esta Administración. La participación familiar y ciudadana en los procesos comunitarios son esenciales, por lo que los servicios que se ofrecen deben responder a las características de una población cambiante, a los problemas que le afectan y a la realidad de que el individuo pasa por distintas etapas en su ciclo de vida que deben ser atendidas, según las necesidades que surgen en cada una de ellas.

En enero de 2017, encontramos un Departamento y sus componentes programáticos, el Secretariado, la Administración de Familias y Niños (ADFAN), la Administración de Desarrollo Socioeconómico (ADSEF), la Administración para el Sustento de Menores (ASUME), y la Administración para el Cuidado Integral de la Niñez (ACUDEN) con muchos retos, en un enorme deterioro, desde el punto de vista administrativo, fiscal y programático. Esta situación requirió tomar acción inmediata para que la agencia fuera más efectiva, ágil y responsiva a las necesidades de las familias puertorriqueñas tomando en consideración cambios poblacionales, sociales, tecnológicos, económicos y globales.

Por mencionar algunas de las situaciones encontradas traemos a su atención algunos ejemplos. En el Secretariado existía un déficit en la partida de nómina, debido a que las cuantías de las liquidaciones de vacaciones y enfermedad de los empleados que se acogieron al pre-retiro no estaban presupuestadas. De inmediato, se hicieron las gestiones necesarias para identificar los fondos y así poder, cumplir con la responsabilidad fiscal. En el caso del Programa ESG (Emergency Solutions Grant), se encontraron señalamientos por incumplimiento en disposiciones del Programa, y con la

amenaza de perder cerca de \$6,000,000. Lo que conllevó que nos clasificaran como slow expenditure agency. Ante esta situación, se reforzó la comunicación con el personal del gobierno federal para tomar acciones inmediatas que permitieran la utilización de los fondos de manera rápida. Para ello, se permitió que recibiéramos asistencia técnica de personal de HUD desde el 2018 hasta el presente. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos iniciados por la administración en el 2017, no es hasta septiembre de 2020, que se logró y aprobó, por los directores de HUD, un plan de acción correctiva para el uso de los fondos asignados de manera eficiente. Dicho plan permitió asegurarnos que pudiéramos administrar los fondos asignados bajo Cares Act, que ascienden aproximadamente a \$27,000,000.00. Advertimos que estos fondos están dirigidos a atender a una de las poblaciones más vulnerables, las personas sin hogar o en riesgo de estar sin hogar. Como parte del dialogo con el gobierno federal, además se establecieron criterios de cumplimiento más estrictos para identificar las entidades con mejor desempeño y así lograr una mayor efectividad en la utilización de los fondos. Se trabajó en la reconciliación de las cuentas del programa que estaba atrasado desde el 2011 y la implantación del Sistema Financiero MIP (alterno) para cumplir con los señalamientos de la monitoría que permitan conciliar la información del Sistema IDIS de HUD y el Sistema PRIFAS del Departamento de Hacienda. Al presente hemos logrado la reconciliación de las cuentas hasta el año 2017, nos encontramos trabajando las del 2018 hasta 2020. De otra manera, se han mejorado formularios y procesos internos del programa. Actualmente, el Departamento ha obligado los fondos existentes de años anteriores de acuerdo con las necesidades surgidas durante el transcurso del periodo 2017 al 2020.

En la ADFAN, para el 2017, había deudas de años anteriores por un total aproximado de \$1,397,940.38 que incluían deudas relacionadas a: dieta y millaje de empleados, servicios a menores, servicios a adultos, órdenes de compras, reparación de vehículos oficiales, entre otros. Identificamos fondos federales y pudimos emitir los pagos que la anterior administración dejó sin tener los fondos disponibles. Otra de las situaciones con las que nos enfrentamos a nuestra llegada se relacionó con el contrato para las amas de llave. El contrato carecía de los fondos necesarios para cumplir con el servicio. Este contrato

fue firmado por la cantidad de \$9,494,383.00, sin embargo, sólo quedaban disponibles \$2,098,096.00, en la partida presupuestaria separada para estos propósitos. Esta administración tomó acción inmediata e identificó una nueva partida presupuestaria para cubrir los servicios del contrato por el restante de los meses, evitando así que se afectaran una de las poblaciones más vulnerables que atendemos.

Los pagos a los hogares temporeros, establecimientos y hospedajes para el programa de vida independiente se generaban con aproximadamente dos (2) meses de atrasos afectando significativamente las subvenciones a las personas de edad avanzada y los menores custodios. Tan pronto llegamos en el 2017, y en cumplimiento con la Orden Administrativa 2016-07 del Departamento de Hacienda, comenzamos a orientar a los coordinadores de las nóminas de hogares sobre el nuevo método de pago y se comenzó a emitir los pagos a los hogares electrónicamente. Es decir, los pagos llegan directamente a la cuenta bancaria del proveedor de servicio. En esta área hemos evolucionado y hoy día contamos con el del nuevo sistema de pagos, SIMPHA, que recoge toda la información de los menores y las personas de edad avanzada permitiendo tener acceso al formulario SF-69, talonarios, informes, informes estadísticos y nos ayuda con la información que solicita el gobierno federal en las monitorías de Título IV-E, *Foster Care*.

También, en la ADFAN, pese a que no se había mencionado en la transición, en enero de 2017, encontramos en las Unidades de Investigaciones Especiales (UIE) 15,111 referidos de maltrato sin disposición (en atraso), por lo que se establecieron estrategias a corto plazo para trabajar la totalidad de los referidos. Durante estos pasados años, la agencia ha trabajado la totalidad de los casos en atrasos más los nuevos referidos quedando un balance de casos en investigación de 8,435, una reducción de 45% en comparación con el 2016.

Uno de los objetivos de la administración era proveer las herramientas para agilizar la investigación y el manejo de los casos. Para ello, se renovó la flota de vehículos y se les entregó laptops y teléfonos a los 1,250 trabajadores sociales, supervisores y especialistas en trabajo social. Gracias al compromiso de todos estos empleados y las nuevas herramientas de trabajo se pudo lograr la reducción del 45% en el balance de los

casos pendientes a investigar, así como también prestar mejores servicios a las familias que servimos, en especial a los casos de menores y los adultos mayores.

Por su parte la ACUDEN, la encontramos sumido en un proceso de re-competencia, debido a unos señalamientos relacionados con salud y seguridad, a raíz de una monitoría que había realizado el gobierno federal a los centros *Head Start* en el año 2014. La falta de diligencia con la cual nos encontramos para cumplir con las acciones correctivas provocó que la ACUDEN tuviera una reducción significativa de fondos federales en el Programa *Head Start y Early Head Start* de un cincuenta por ciento (50%), aproximadamente, perdiendo ocho (8) agencias delegadas. Fue un gran logro recuperar \$18,000,000 que se tenían que devolver al gobierno federal por no haber sido utilizado. Ese dinero fue utilizado en beneficio de nuestros menores. Además, se repartieron de los fondos *Cares Act* \$2,000,000 a los centros de cuido de menores para subsidiar los altos costos que le ocasionaron la operación, a raíz de las medidas de seguridad adicionales ocasionadas por la pandemia.

En la ASUME, se encontró con el problema de reconciliación de los balances de licencias de vacaciones y enfermedad de los empleados en cinco (5) de las diez (10) regiones del Departamento. Ello podía ocasionar pagos indebidos a empleados que no tuvieran balances suficientes. Como resultado de la gestión de la administración se logró reconciliar dichos balances de licencias y en los casos que ameritó, se inició el proceso de recobro de pagos hechos indebidamente. De la misma manera, encontramos que en los fondos federales no se habían reconciliado las requisiciones de fondos contra los gastos registrados, así como los recibos de esos fondos requisados contra lo recibido. Esto provocó un exceso indebido de fondos federales recibidos. Actualmente, nos encontramos en proceso de reconciliación de todos esos años y así, evitar posibles penalidades del gobierno federal.

En la ADSEF, identificamos la situación que se había detenido la entrega de cheques a favor de EVERTEC Group, LLC., compañía que procesa los pagos del PAN, por lo que

caducaron en bóveda, reflejando una deuda ascendente a \$3,045,941.77. Por el tiempo transcurrido se iba a tener que pagar en su totalidad de fondos estatales. Gracias a diligencia de la nueva administración de ADSEF, y en diálogo con el gobierno federal, se consiguió que se nos permitiera la reutilización de fondos federales 2016 y el estado estaría asumiendo solamente la cantidad de una tercera parte de la deuda de años anteriores.

Por otro lado, desde el 2017, hemos cumplido con la Ley 33-2017, "Ley para Atender la Crisis Económica, Fiscal y Presupuestaria para Garantizar el Funcionamiento del Gobierno de Puerto Rico". El Departamento cumplió con la Orden Ejecutiva 2017-001, que dispuso las agencias tenían que realizar un ahorro en la nómina de confianza, sin afectar el servicio.

Conforme a la prioridad de los compromisos programáticos para allegar varios servicios de diversas agencias a la ciudadanía de forma directa y en un solo lugar, el Departamento formó parte de la creación de los Centros de Servicios Integrados. Iniciamos con el primer Centro de Servicios Integrados en el municipio de Vieques, tomando en consideración la necesidad de los ciudadanos que muchas veces se tienen que mover a otros municipios cercanos en búsqueda de servicios primarios. En la actualidad, se han establecido veinte (20) Centros de Servicios alrededor de la isla.

Con el paso de los huracanes Irma y María, en septiembre de 2017, el Plan de Trabajo del Departamento fue interrumpido para atender los asuntos de prioridad que trajo consigo un aumento en la demanda de servicios de una cantidad mayor de familias puertorriqueñas que habían sido afectadas. La devastación provocada por los huracanes no solo impactó las viviendas o propiedades físicas, sino que tuvo un efecto directo emocional en el pueblo puertorriqueño y más aún en la población de edad avanzada y los niños. La falta de servicios de energía, agua, internet, telefonía y acceso a diversas áreas geográficas en los municipios provocó que la ciudadanía no pudiera acceder los servicios del Departamento con prontitud. No obstante, el Departamento rápidamente

activó el Plan de Emergencias y creó grupos de trabajo a nivel central y regional para identificar primero los daños ocasionados en las facilidades físicas del Departamento a nivel isla, y si era necesario mover los servicios a otras facilidades para garantizar la continuidad de los servicios. También, las oficinas centrales del Secretariado y la ADFAN fueron afectadas en su totalidad, y fueron clausuradas por la Agencia federal FEMA, por lo que se tuvo que activar el plan de emergencias para reubicar el personal entre otras oficinas. Aun así, el Departamento fue proactivo y designó personal de todas las administraciones para brindar servicios de apoyo a una gran cantidad de familias que perdieron sus hogares y permanecieron en los refugios hasta que fueron ubicados en diversas alternativas de vivienda. Entre los servicios provistos, se distribuyeron artículos de primera necesidad, artículos para infantes y artículos para personas de edad avanzada. Por otro lado, hubo un aumento en el número de solicitudes del Programa de Asistencia Nutricional (PAN), administrado por la ADSEF, de familias que perdieron sus empleos y otras que cumplieron con nuevos requisitos de elegibilidad. No obstante, el Gobierno Federal hizo una asignación de \$1.2 billones provenientes del NAP Desaster Relief durante el año fiscal 2018-2019 y \$600,000,000 durante el año fiscal 2019-2020 para cubrir la necesidad alimentaria, luego del paso de los huracanes Irma y María, que permitió asistir un número mayor de familias, que en su mayoría continúan beneficiándose en la actualidad.

Ante las necesidades de las comunidades desventajadas, el Departamento ha promovido el Proyecto Liderazgo Transformacional/ Redes de Apoyo Familiar y Convivencia Comunitaria con el propósito de fomentar el liderazgo transformacional y el bienestar integral de las familias en comunidades con factores de riesgo, fortaleciendo los lazos paterno y materno. En este proyecto, el Departamento, de acuerdo con sus iniciativas integra estrategias y modelos basados en el liderazgo transformacional y *coaching* con el propósito de empoderar a las familias, ciudadanos y poblaciones vulnerables. Este enfoque constituye un proceso innovador dirigido a cambios positivos en los participantes, a través de un proceso de capacitación, desarrollo de destrezas orientadas a la acción y resultados positivos. Desde el 2017 al 2020 el proyecto se ha establecido en las siguientes comunidades: Aguas Buenas (Comunidad Cagüitas Centro), Guaynabo

(Comunidad Cruz Meléndez), Ponce (Comunidad Borinquén), Camuy (Comunidad Pueblo Nuevo y Zanja), Mayagüez (Comunidad El Maní), Loíza (Comunidad Pompeya), Cayey (Comunidad Las Vegas).

Una de las poblaciones más afectadas durante el paso de los huracanes fue la población de edad avanzada. No solo las personas de edad avanzada que vivían solas o en lugares distantes, sino personas de edad avanzada que vivían en proyectos subvencionados por el Departamento y otros que eran administrados por el sector privado. La magnitud de la emergencia -nunca experimentada- provocó la falta de acceso de servicios primarios, provocó que la Oficina de Licenciamiento del Secretariado implementara el nuevo Sistema ARMS (Assistance and Resources Management System) para establecer un registro central de Centros, atemperado a las necesidades actuales. También, para cumplir con la política pública de nuestra agencia y garantizar el bienestar y seguridad de las personas de edad avanzada se completó un adiestramiento sobre la implementación de los rociadores en establecimientos licenciados en las diez (10) regiones del Departamento mediante acuerdo inter-agencial con el Negociado de Bomberos. Además, se ofreció capacitación a los operadores de instituciones y hogares licenciados mediante charlas de orientación sobre Explotación Financiera en colaboración con el Departamento de Salud y Servicios Humanos Federal. También, se realizaron conversatorios entre la Unidad de Maltrato Institucional (UMI) y la Oficina de Licenciamiento con el fin de armonizar los procesos de investigación de maltrato y/o negligencia en establecimientos licenciados. Queremos destacar que la Oficina de Licenciamiento cumplió con la rigurosidad de la Monitoria de Titulo IV E.

Uno de los logros más significativos de la ADFAN fue el "Cost Allocation Plan" y los reembolsos de mantenimiento de Foster Care, la ADFAN ha recibido desde el año 2018 al 30 de septiembre de 2020 la cantidad de \$105,309,557.00. Estos fondos han ayudado a fortalecer los servicios a los menores y a las personas de edad avanzada. Hemos comprado vehículos para las Unidades de Investigaciones Especiales (UIE) fortaleciendo las investigaciones que realizan, se compraron guaguas de pasajeros a cada uno de los CAMPEA para un total de nueve (9) guaguas. También, logramos

comprar 295 vehículos para la flota de vehículos de la ADFAN. De esa totalidad de vehículos se recibieron 150 y faltan por recibir 145 vehículos que se estima debemos recibirlos en o antes del 31 de diciembre de 2020. El Departamento de la Familia no contaba con camiones para realizar mudanzas, mover equipos, y atender emergencias en las comunidades por lo que pudimos comprar 10 camiones para que las regiones puedan dar los servicios que requiere la población que atendemos. Igualmente compramos 15 Jeep para las 10 regiones, Vieques, Culebra y la Oficina Central para llegar a las comunidades más vulnerables e inaccesibles. En septiembre de 2017, con el paso del Huracán María, el Departamento de la Familia no tenía los equipos como vehículos Jeep para acceder a las comunidades que estaban incomunicadas. De esta forma nos aseguramos de que el Departamento de la Familia pueda llegar a todas las comunidades a ofrecer los servicios esenciales que ofrecemos. También, se asignaron fondos para las remodelaciones de las UIE de la Región San Juan y la Región Arecibo, la Oficina Local de Maunabo y la Oficina Local de Manatí.

Durante el año 2017, la Administración Auxiliar de Cuidado Sustituto y Adopción proveyó servicios a 3,681 menores bajo custodia a nivel Isla. En el año 2018 el número de menores bajó a 3,300, así como en el año 2019, el número total fue de 3,165. Al mes de agosto de 2020, el número de menores bajo la custodia del Departamento es de 2,784. Atribuimos que la disminución se debió a que se cumplió con el plan de permanencia de los menores tales como, retorno al hogar, entrega de custodia a familiares, adopción y menores que cumplieron la mayoría de edad. Los referidos de maltrato de menores recibidos durante este año 2020 en comparación con el año 2019, reflejaron una reducción significativa de un sesenta porciento (60%), datos que también, han sido reflejados en otras jurisdicciones y territorios de la nación americana. Ahora bien, un reto con el cual nos enfrentamos, durante la pandemia, es que los niños y jóvenes menores no están asistiendo a las escuelas o a los centros de cuido, como medida de prevención ante el COVID19. Por lo que carecemos de los profesionales colaboradores, que detectaban las señales de maltrato y hacían los debidos referidos a nuestra agencia. No empecé a ello, continuamos con nuestra responsabilidad de asegurar el bienestar de los menores, que puedan ser víctimas de maltrato, realizando campañas, a través de los medios de comunicación y la radio, para que cualquier persona de la ciudadanía que tenga conocimiento de un caso de maltrato obtenga la información para poder hacer un referido.

La ADFAN ha estado recibiendo asistencia técnica del gobierno federal y *capacity* building con relación al Sistema de Manejo de Casos de Menores (SIMCA) para el mejoramiento del Sistema, por lo que hemos logrado someter requerimientos de información solicitado por el gobierno federal sin penalidades.

Entre las Iniciativas de impacto en beneficio del bienestar de los menores el Departamento adoptó la legislación federal *First Prevention Services Act* (en adelante, *Family First*) aprobada como parte de la División E de la Ley de Presupuesto Bipartidista de 2018 (H.R. 1892). *Family First* amplía el apoyo federal a los servicios de bienestar de menores, a través de la provisión de servicios de prevención para evitar la separación de las familias y la necesidad de que los menores ingresen en hogares de cuidado sustituto. Además, que agrega nuevas restricciones en el apoyo federal al establecimiento y pensión para algunos niños de acogida colocados en entornos de cuidado grupal.

Family First responde a las críticas y discusiones referentes a que la mayoría de los fondos federales para el bienestar de los menores son activados y disponibles solo después de que un menor ha sido removido de su hogar. Atendiendo este asunto y fundamentado en el paradigma de la prevención, Family First modifica el programa federal de cuidado sustituto (Título IV-E y Título IV-B de la Ley de Seguridad Social) y autoriza el apoyo federal para proveerles a las familias servicios basados en evidencia e informados en trauma, en las siguientes áreas: (1) destrezas de crianza, (2) uso y abuso de sustancias, (3) salud mental y, (4) servicios de acompañamiento y apoyo familiar (kinship navigator).

A través de este proyecto, el Instituto Tercera Misión (ITM) de la Universidad Carlos Albizu colabora como socio científico con la ADFAN, y con las demás Agencias y actores claves en la implementación de *Family First*. El objetivo de esta colaboración es proveer apoyo en la coordinación, la aplicación metodológica y el marco analítico para generar

un análisis de políticas, programas y prácticas, así como también diseñar la implementación piloto de *Family First* y respaldar su implementación completa.

Apenas nos comenzamos a recuperar de la emergencia producida por los huracanes Irma y María nos enfrentamos a los terremotos. A través de la ADFAN, se tuvo que coordinar un Plan de Trabajo para dar apoyo a las familias afectadas por los sismos en área sur de Puerto Rico, proveyendo personal de todas las regiones, quienes brindaron servicios en los refugios formales e informales, así como también en las comunidades afectadas. La Oficina de Licenciamiento visitó cada uno de los establecimientos ubicados en la zona de riesgo que comprenden los pueblos de Guánica, Guayanilla, Yauco, Peñuelas y Ponce y se realizó trabajo en apoyo a la ADFAN desde la Oficina Regional de Ponce, coordinando el traslado de los adultos mayores bajo la custodia del estado a zonas fuera del área sísmica, coordinando el traslado de equipos de un establecimiento a otro.

Desde marzo de 2020, nuevamente nos enfrentamos a otra emergencia, la pandemia del COVID-19. Esto redirige nuevamente el Plan de Trabajo de la agencia. Impactando la forma en que se ofrecen todos los servicios del Departamento y en cumplimiento con Órdenes Ejecutivas de la Gobernadora de Puerto Rico, Hon. Wanda Vázquez Garced. Se identificó el personal esencial para garantizar la continuidad de servicios, pero con una nueva modalidad de trabajo a distancia para garantizar la salud y seguridad tanto del personal como de la ciudadanía y disminuir el riesgo de la propagación del virus. En la ADFAN se logró colocar a todos los teleoperadores y evaluadores a trabajar remoto y continuar con el nivel de servicio en un noventa y dos por ciento (92%). Además, se adquirieron computadoras laptops con los fondos del *Cost Allocation Plan* adoptando los nuevos cambios para facilitar el trabajo a distancia ante la pandemia, lo que permite cumplir con la prestación de servicios.

Por otro lado, se solicitó la compra de equipo para trabajo remoto para todo el personal de Licenciamiento, y así ofrecer una herramienta de trabajo de manera que los servicios no se vean afectados. En respuesta a la pandemia, se estableció un calendario de

llamadas semanales a los establecimientos para servir de apoyo y enlace ante las necesidades que estos presentan; se creó una Guía de Manejo de Enfermedades Infecciosas para uso y orientación de los establecimientos, y se aprobó la Orden Administrativa para otorgar una extensión de noventa (90) días a las licencias que vencieron durante el periodo sísmico y pandemia por COVID 19. También, la agencia forma parte de la iniciativa del *Elderly Task Force* para administrar las pruebas de COVID19 a residentes y a empleados de los establecimientos licenciados de adultos mayores. Se estableció la Guía para la reapertura de servicios en los Centros de Cuidado Desarrollo y Aprendizaje, de acuerdo con la Orden Ejecutiva de la Honorable Gobernadora Wanda Vazquez Garced. Con la regulación federal CARES Act. se identificaron fondos para varias iniciativas desarrolladas para ofrecer asistencia a los establecimientos licenciados y certificados, así como a sus residentes durante la pandemia.

Entre las iniciativas a favor de nuestros adultos mayores, se contrató personal para colaborar en la reconciliación de la información de las pruebas para COVID19 realizadas a los empleados y residentes de hogares de cuidado prolongado, cooperando en la actualización del sistema de rastreo y mitigación que lleva el Departamento de Salud. Así como también asegurarnos del cumplimiento de las órdenes administrativas del Departamento de la Salud para garantizar la salud y seguridad de nuestros adultos mayores en la pandemia. Otra gestión a favor de los hogares de centros de cuidados prolongados, sus empleados y residentes son los servicios de apoyo, adiestramiento e intervención de manejo en crisis. Este servicio también está disponible para los empleados de la agencia, así como los empleados del Departamento de Salud y Elderly Task Force. Esto permite a los empleados y residentes a manejar de forma adecuada las diversas situaciones que se presentan por la pandemia, sino que empodera a los responsables de tomar las decisiones para que respondan asertivamente en el momento en que se presente una crisis. Además, merece que resaltemos la iniciativa de la creación del primer hogar de transición para los adultos mayores en Puerto Rico. Este hogar permite aislar aquellos casos de adultos subvencionados por el Departamento que han dado positivos, ya sean asintomáticos o presenten síntomas del virus COVID19, así como aquellos que están en centros y no tienen una familia que respondan por ellos. Con la apertura de este hogar se ayudará a frenar la ascendente cadena de contagios en los hogares de cuido prolongado, se ofrecerá un alivio a los operadores que han tenido que manejar esta pandemia sin descanso, se protegerá a los sanos y se le ofrecerá una atención y servicio adecuado a los que presentan síntomas del virus.

En el caso de la ASUME, garantizando el bienestar de los menores, se han tomado medidas para aumentar el costo-efectividad y disminuir los gastos, tales como las mejoras a la aplicación. Destacamos que durante la pandemia se creó una nueva plataforma de servicios personalizados digital que permiten que los participantes puedan completar los formularios electrónicamente, realizar pagos, ver las gestiones realizadas en su caso, además comunicarse vía mensaje con el especialista asignado. Esta iniciativa se traducirá en ahorros significativos en el gasto de materiales como papel y tinta. De la misma forma, la enmienda sugerida y aprobada a la Ley Orgánica de la ASUME que habilita la notificación vía correo electrónico tendrá el efecto de disminuir el gasto en franqueo de la agencia, a la misma que agiliza los procesos y el cumplimiento con los términos establecidos el Reglamento de Procedimiento Administrativo Expedito. Estos proyectos constituyen la nueva oficina virtual ofrecida a los participantes para poder proveerle los servicios de manera remota, acortando el tiempo de respuesta y previniendo que se vean en la obligación de tomar tiempo para visitar una oficina local o regional. Al presente 198,297 ciudadanos han descargado la aplicación de la ASUME.

Asimismo, la ADFAN, en agosto de 2020, estableció el Sistema Integrado de Pagos a Hogares (SIMPHA) que, por primera vez, permite que los pagos a los hogares subvencionados se realicen de forma electrónica, lo que representa un cambio significativo de un sistema arcaico que encontramos al llegar a la administración en el 2017.

Consideramos importante señalar que la agencia, ante los huracanes Irma y María, tuvo que ubicarse temporeramente en otras facilidades porque su edificio quedó severamente afectado para manejar sus operaciones. Posteriormente, logró identificar e inició las

gestiones para mudarse a un edificio que permite lograr un ahorro sustancial en el gasto de renta. Esperamos concluir en los próximos meses.

A pesar de los diferentes desastres que han ocurrido en nuestra Isla, huracanes, sismos y ahora la pandemia del COVID-19, hemos cumplido sin interrupción con nuestra responsabilidad de ofrecer servicios de protección, bienestar y seguridad aún con las limitaciones de recursos humanos y fiscales que todos conocen y que afecta a todas las agencias de gobierno. Hemos implantado diferentes medidas preventivas tanto para la protección del contagio del virus del personal que labora en el Departamento y las Administraciones, así como proteger a las poblaciones que atendemos. También, hemos establecido medidas para evitar al máximo, la interrupción de los servicios esenciales y las actividades de protección. Se ha canalizado la atención prioritaria de los referidos de emergencia y las solicitudes urgentes de servicios, a través del trabajo remoto y presencial del personal de Nivel Central, Regional y Local. Estos eventos han logrado en el personal y todos nosotros, una mayor resiliencia y sensibilidad con la población que atendemos y sin duda nos ha obligado a reinventarnos para asegurarnos que la prestación de servicios no se vea afectada. Para ello, la agencia ha utilizado la tecnología, y hoy día, contamos con una tecnología más atemperada a nuestros tiempos.

Durante los próximos años se requiere repensar la dirección y esfuerzos de restructuración de los programas de la agencia, así como los planes de trabajo. Estos deberán atemperarse a la realidad actual. Aprovechamos la oportunidad para destacar la necesidad de desarrollar una política pública que busque atender las necesidades actuales de nuestros adultos mayores, cuya población cada día incrementa. Claro está, sin afectar los servicios que brindamos a los menores, quienes deben continuar siendo una prioridad, en los esfuerzos para ofrecer mayores servicios de apoyo que garanticen una mejor calidad de vida, libre de violencia.

Orlando López Belmonte

Secretario