



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de la Familia
Administración para el Sustento de Menores

INFORME DE

TRANSICIÓN

2020

Lcda. Stephanie García Vidal
Administradora Interina
15 de octubre de 2020



DEPARTAMENTO DE LA
FAMILIA
GOBIERNO DE PUERTO RICO



Tabla de Contenido

Introducción	3
Base Legal	3
Programa para el Sustento de Menores.....	3
Programa para el Sustento de personas de Edad Avanzada.....	4
Misión	4
Visión	4
Descripción de la Agencia	4
Funciones Principales de la ASUME:.....	4
Medidas para asegurar la efectividad de los pagos conforme lo establece la Ley:.....	5
Funciones Principales del Programa:.....	6
Procedimiento Administrativo de Sustento de Menores	6
Recaudo y Desembolso de los Pagos de Pensión Alimentaria	7
Office of Child Support Enforcement (OCSE)	7
Informes Requeridos por la <i>Office of Child Support Enforcement</i> (OCSE).....	8
Procedimiento Administrativo de Sustento de Personas de Edad Avanzada	11
Estructura Organizacional Vigente	13
Logros de la Administración para el Sustento de Menores.	20
Logros del Programa de Sustento para Personas de Edad Avanzada	22
Plan Estratégico 2019-2020	23
Juramentación	31



Introducción

La Administración para el Sustento de Menores, componente del Departamento de la Familia de Puerto Rico, completó el presente informe en cumplimiento con la Ley núm. 197-2002, según enmendada, conocida como la *Ley del Proceso de la Transición del Gobierno* y con la carta circular 2020-03, emitida el 25 de junio del 2020 por el Departamento de Estado.

Este informe será radicado en la plataforma digital del Departamento de Estado de Puerto Rico. El mismo contiene la información solicitada a la Administración para el Sustento de Menores. Su propósito es brindar conocimiento sobre los aspectos de mayor relevancia a nivel administrativos y programáticos de la agencia.

Base Legal

La *Ley de Sustento de Menores* surge en virtud de la Ley Núm. 5 de 30 de diciembre de 1986, según enmendada. La Administración para el Sustento de Menores (ASUME) fue creada mediante la Ley Núm. 86 de 17 de agosto de 1994 con la responsabilidad ministerial de promover e implantar eficiente y efectivamente la política pública de procurar que, en cumplimiento de sus obligaciones sociales, morales y legales, las personas no custodias y legalmente responsables de menores de 21 años contribuyan a su bienestar; salvaguardando el derecho a recibir pensiones alimentarias. Las leyes citadas a continuación regulan los programas administrados por la agencia:

Programa para el Sustento de Menores

- Ley Núm. 86 de 17 agosto de 1994, según enmendada
- Título IV-D de la Ley de Seguridad Social Federal
- Ley Publica 93-647; *Code of Federal Regulation secs. 301-310*
- Ley Núm. 103 de 2 de julio de 2015, conocida como *Ley Uniforme Interestatal sobre Alimentos para la Familia*.
- Plan de Reorganización Núm. 1 de 28 de julio de 1995, del Departamento de la Familia.

Programa para el Sustento de personas de Edad Avanzada

La *Ley para el Fortalecimiento del Apoyo Familiar y Sustento de Personas de Edad Avanzada*, Ley núm. 168 del 12 de agosto de 2000, según enmendada, declara política pública del Gobierno de Puerto Rico procurar que los descendientes adultos contribuyan, en la medida que sus recursos lo permitan, al sustento de las personas de edad avanzada, conforme a las disposiciones del artículo 143 del *código Civil de Puerto Rico*.

Misión

La Administración para el Sustento de Menores es la encargada de asegurar que las personas legalmente responsables cumplan con proveer sustento a los menores y a las personas de sesenta años o más; ofreciendo así con sensibilidad y eficiencia las herramientas para promover la autosuficiencia y el bienestar integral de las familias participantes.

Visión

Establecer un mecanismo administrativo eficaz, eficiente y confiable para asegurar que las personas legalmente responsables, cumplan con su obligación de proveer sustento a los menores y a las personas de sesenta años o más, a tenor con las leyes vigentes, asegurando una fuente de ingresos digna y confiable que permita el desarrollo y el bienestar integral de las familias.

Descripción de la Agencia

La Administración para el Sustento de Menores (ASUME), es el componente del Departamento de la Familia, responsable de establecer el procedimiento para fijar, modificar y hacer cumplir las pensiones alimentarias, así como para establecer la paternidad en aquellos casos que estén en controversia, conforme lo establece la Ley Orgánica Núm. 5 del 30 de diciembre de 1986, según enmendada.

Funciones Principales de la ASUME:

- Fijación y Modificación de la pensión alimentaria
- Recaudo, distribución y desembolso de las pensiones alimentarias
- Localizar al padre o madre cuyo paradero se desconoce
- Establecer la paternidad en casos que el menor no esté reconocido
- Hacer cumplir las pensiones alimentarias conforme lo establece la Ley

Medidas para asegurar la efectividad de los pagos conforme lo establece la Ley:

- Emitir Ordenes de Retención de Ingresos (ORI) al patrono de la Persona No Custodia
- Suspensión de licencias de conducir, profesionales, deportivas y recreativas
- Denegación de solicitud o renovación del pasaporte
- Retenciones de reintegros contributivos federales o estatales
- Notificación de incumplimiento a agencias de crédito
- Embargo de cuentas bancarias o bienes
- Consignación y retención de reintegro militar
- Requerimiento de prestar una fianza o garantía de pago
- Prohibición, suspensión de empleo o cancelación de contratos con el Gobierno de Puerto Rico, agencias gubernamentales, corporaciones públicas y municipios
- Solicitud de desacato al tribunal

La ASUME como prioridad proveerle a los participantes las herramientas necesarias para proveerles el servicio de la manera más ágil posible. Tomamos las medidas para aumentar la costo-efectividad, tales como las mejoras a la aplicación, y la Plataforma de Servicios Personalizados que permite a los participantes completar los formularios electrónicamente, realizar pagos, ver las gestiones realizadas en su caso, en adición a comunicarse vía mensaje con el especialista asignado. Esta iniciativa se traducirá en ahorros significativos, a la vez que evita a los participantes pantes verse obligados a visitar las oficinas regionales o locales para radicar los formularios requeridos para el manejo de los casos, o invertir tiempo y recursos adicionales remitiéndolos a través del correo regular. Estos proyectos concretizan la oficina virtual ofrecida a los participantes para poder proveerle los servicios de manera remota, acortando el tiempo de respuesta a sus solicitudes. Al presente 198,297 ciudadanos han descargado la aplicación de la ASUME.

La baja en la natalidad en Puerto Rico y la migración hacia otras jurisdicciones ha provocado que la ASUME haya tenido una reducción en el número de casos activos durante los últimos años. Para el año 2017 la ASUME contaba con 223,465 casos activos, disminuyendo en el 2018 a 219,243. Para el 2019 la ASUME brindaba servicios a 212,676 y al presente existen 200,194 casos activos.

Programa para el Sustento de Personas de Edad Avanzada

Se crea este programa bajo la Ley Núm. 168 del 12 de agosto de 2000, adscrita a la ASUME como un componente operacional y programático separado que busca asegurar que las personas de 60 años o más cuenten con sustento de sus descendientes directos legalmente responsables.

Funciones Principales del Programa:

- Recibir, atender y tramitar adecuadamente las solicitudes de servicio
- Establecer mediante un procedimiento administrativo, judicial o de mediación una pensión alimentaria
- Localizar descendientes cuyo paradero se desconoce
- Orientar, educar mediante charlas sobre el derecho de sustento de las personas de edad avanzada y la obligación de los descendientes a proveer sustento.

Este Programa cuenta con 115 casos activos, 60 casos se encuentran en el área legal, 25 en proceso de mediación y 30 casos en el área de Trabajo Social.

Procedimiento Administrativo de Sustento de Menores

Este procedimiento se inicia al momento de la presentación de la solicitud de servicio realizada por el ciudadano o a solicitud del Administrador. Este proceso incluye reuniones informales con la Especialista de Pensiones Alimentarias asignado quien estará encargada de realizar la fijación de la pensión alimentaria conforme establece el Reglamento del Procedimiento Administrativo Expedito núm. 7582 del 10 de octubre de 2008, según enmendado. La ASUME les ofrece a los ciudadanos la oportunidad de realizar la solicitud inicial de servicios de forma remota a través de la plataforma de servicios personalizados accediendo a nuestra página de internet www.asume.pr.gov, o a través de la aplicación disponibles para dispositivos móviles.



Recaudo y Desembolso de los Pagos de Pensión Alimentaria

El desembolso de los pagos se realiza a través de cheque, tarjeta de débito Única y depósito directo esta última siendo la más efectiva y recomendada. El recaudo y la distribución las pensiones alimentarias es una de las funciones principales que lleva a cabo la Administración para el Sustento de Menores, por lo cual es necesario mantener cuentas bancarias para el procesamiento de los pagos de pensiones alimentarias. La ASUME tiene contratados los servicios privatizados de una institución bancaria con el propósito de cumplir con estas tareas. La Institución Financiera contratada, recibe y procesa los valores relacionados a pensiones alimentarias diariamente. Los pagos son recibidos por la Institución Financiera a través de correo postal, transferencias electrónicas, a través de la aplicación móvil o pagos a través de la página web.

La ASUME cuenta con varios apartados postales (Lockbox), donde se reciben los pagos de Pensiones Alimentarias, dependiendo del remitente de los pagos. Es de suma importancia que, al momento de orientar a los participantes o patronos sobre la dirección para enviar pagos, se haga de manera correcta, ya que cada apartado postal tiene unas validaciones distintas para procesar los pagos, dependiendo de su origen. La Institución bancaria es quien tiene el acceso directo a estos *Lockboxes* con el fin de procesar diariamente los pagos.

La unidad de recaudaciones recibe y procesa los valores recibidos mediante imagen (Batch) y cheques físicos devueltos por la Institución Financiera. Los valores devueltos se deben a descuadres en cheques enviados por patronos, cheques internacionales. Todo valor recibido se registrará el día candelario del recibo del mismo. La sección cuenta con un control de acceso para asegurar los valores custodiados la Institución Financiera recibe y procesa los valores relacionados a pensiones alimentarias diariamente. Aquellos que no pudieron ser procesados, son entregados a la Unidad de Recaudaciones mediante un mensajero, en una caja sellada junto con la correspondencia recibida el día anterior en los *Lockbox*.

Office of Child Support Enforcement (OCSE)

La Oficina Federal de Sustento de Menores (OCSE por sus siglas en inglés), adscrita a la *Administration for Children and Families*, es la encargada de establecer la política pública en cuanto a los servicios de sustento de menores y de monitorear el cumplimiento de los estados y sus jurisdicciones con los requisitos estatutarios y reglamentarios del programa. Puerto Rico pertenece a la Región II de dicha administración, cuya sede es en Nueva York. Esta oficina regional está encargada de velar por el buen funcionamiento de los programas ofreciendo apoyo técnico.



Informes Requeridos por la *Office of Child Support Enforcement* (OCSE)

Estos informes se emiten trimestralmente en los meses de diciembre, marzo, junio, y septiembre.

OCSE 34: Quarterly Report f Collections

Este informe incluye información sobre los recaudos y distribución de los pagos de las pensiones alimentarias recibidos en la ASUME y se presenta a través de la página de *GrantSolutions.org*, *Online Data Collection* (OLDC) del Departamento de Salud y Servicios Humanos Federal. El sistema PRACSES está programado para emitirlo mensualmente y trimestralmente. Este informe lo prepara la Unidad de Auditoría Programática y es firmado por el *IV D- Director*, es decir el Administrador de la ASUME.

OCSE 157: Child Support Enforcement Data

Este informe recoge datos estadísticos sobre los casos y servicios de sustento de menores y se presenta anualmente, en o antes del 30 de octubre, a través de la página *GrantSolutions.org*, *Online Data Collection* (OLCD) del Departamento de Salud y Servicios Humanos Federal. El sistema PRACSES está programado para emitirlo mensual, trimestral y anualmente. El informe anual incluye información del año fiscal federal, excepto las líneas 8 y 9, en las que se incluyen datos basados en el año fiscal estatal. Este informe lo prepara la Unidad de Auditoría Programática y es firmado por el *IV D- Director*, es decir el Administrador de la ASUME.

OCSE 396: Quarterly Report f Expenditures and Estimates (partes 1 y 2)

En las primeras dos partes de este informe, se incluyen trimestralmente los gastos del programa de sustento de menores y los estimados de gastos para el trimestre siguiente al próximo trimestre. Este se prepara a través de la página *GrantSolutions.org*, *Online Data Collection* (OLDC) del Departamento de Salud y Servicios de Humanos Federal. Para prepararlo se utiliza el informe de gastos de la agencia, según lo provee la división de finanzas. El Director de Finanzas está encargado de cumplimentar e incluir la información en el informe. Las instrucciones más recientes sobre este informe están contenidas en el documento *Instruction for OCSE 396 Quarterly Financial Report* OMB-0970-0181.



Self Assessment (Informe de Auditoría Programática)

La oficina de Auditoría Programática está encargada de emitir trimestralmente un informe que contenga los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de las auditorías realizadas a los expedientes de casos para verificar que los mismos se trabajan en cumplimiento con las disposiciones legales y normativas estatales y federales sobre sustento de menores. Este informe evalúa nueve criterios de ejecución en el manejo de los casos de sustento de menores dentro de un periodo de doce meses. Este informe incluye los hallazgos y el plan de acción correctiva de los mismos. Este se comparte con los Directores Asociados de la ASUME con el fin de mejorar y fortalecer las ejecutorias programáticas en el manejo de los casos. Como resultado de estas auditorías también se prepara un informe anual, *Annual Self Assessment Report*, que se envía al *Regional Program Manager*. Este informe se presenta en marzo de cada año en formato digital a través del *State Service Portal*.

Data Reliability Audit (DRA)

Anualmente, personal de la División de Auditorías de la Región II de la OCSE realiza auditorías para evaluar si la información sometida por la ASUME en los informes esta completa y es confiable, y si sistema automatizado cumple con los requisitos de seguridad de resguardo y compilación de información. Los datos sometidos en estos informes y el resultado de las auditorías inciden el cálculo y la concesión de incentivos por parte de la oficina federal a la ASUME. Los incentivos son fondos adicionales que se proveen sin necesidad de pareo de fondos estatales y en reconocimiento a las ejecutorias de la agencia por su cumplimiento con los criterios federales establecidos.

Advance Planning Document Update (APDU)

Este documento se informa al gobierno federal sobre: el estatus y actualizaciones del sistema de manejo de casos PRACSES, propuestas para ampliar o mejorar el proyecto, logros alcanzados, costos incurridos, entre otros y debe ser sometido anualmente. Es parte esencial del procedimiento mediante el cual el gobierno federal evalúa y aprueba el estimado de gastos para el pareo de fondos federales (*Federal Financial Participation o FFP*) para los costos incurridos por agencias como la ASUME en proyectos de tecnología, servicios o adquisición de equipos relacionados a sistemas automatizados de procesamiento de data (*Automated Data Processing o ADP*).

Annual Certification Letter

Anualmente se debe someter a la Oficina Federal de Sustento de Menores la carta de certificación mediante la cual se declara que la información referida utilizando el *Federal Collections and Enforcement Process* cumple con los requisitos legales para los mecanismos de cumplimiento de: retención de compensaciones federales, denegación de pasaporte, gravamen y embargos en instituciones financieras en varios estados y pases de seguro federal. También indica las preferencias con respecto a las notificaciones de correo sobre retención, los periodos de interrupción, e información de contacto.

Annual Federal Parent Locator Safeguard (FPLS)

El documento *Annual Federal Parent Locator Services Safeguard (FPLS)* certifica que la agencia cumple con la protección y los requisitos de seguridad relacionados con la información de localización recibida del FPLS y que la información solo se utiliza para los fines permitidos.

Internal Revenue Services (IRS)

El Programa de Seguridad de IRS se encarga de asegurar que las agencias de sustento de menores protejan la información sobre los contribuyentes que se comparte con el propósito de localizar y hacer cumplir una orden de alimentos. La publicación *1075 Tax Information Security Guidelines for Federal, State and Local Agencies* establece las guías específicas sobre el modo en que la ASUME debe recibir, inspeccionar, utilizar y proteger la información contributiva federal (FTI) en el trámite y manejo de los casos.

El IRS realiza una evaluación cada tres años, para auditar el nivel de cumplimiento de la agencia con las salvaguardas establecidas en la publicación 1075, aplicables al recibo, uso y manejo del FTI tanto en el ámbito administrativo-operacional como a través de sus sistemas de información. Concluida dicha auditoria, el IRS emite un reporte conocido como *Safeguard Review Report (SRR)*. A partir del SRR, la agencia procede a someter un *Corrective Action Plan (CAP)* en marzo 31 y septiembre 30. El CAP debe incluir una breve explicación de cada acción correctiva tomada o planificada para resolver los hallazgos contenidos en el SRR, y continúa sometiéndose dos veces al año, hasta tanto todas las acciones sean aceptadas y los hallazgos cerrados por el IRS.

Safeguard Security Report (SRR)

La agencia además somete anualmente ante el IRS un reporte conocido como *Safeguard Security Report* (SSR), el cual contiene todo lo relacionado a cada una de las salvaguardas que están siendo implementadas por la agencia en protección de la información contributiva federal (FTI). Dicho reporte se actualiza anualmente para informar cualquier actualización o cambio sustancial operacional o tecnológico que impacte directamente el manejo de la data del IRS. La fecha límite para someter el mismo es el 30 de septiembre.

Procedimiento Administrativo de Sustento de Personas de Edad Avanzada

El programa para el Sustento de Personas de Edad Avanzada (PROSPERA) es responsable de atender, tramitar y establecer una orden de pensión alimentaria para toda persona de 60 años o más que solicite o requiera el sustento. Para esto existen dos mecanismos: el foro administrativo, a través del proceso de mediación y el foro judicial.

El procedimiento administrativo de mediación es la primera opción que se ofrece a todo solicitante de servicios. Es un proceso voluntario, imparcial y confidencial en el que las partes se reúnen para lograr acuerdos satisfactorios sobre el sustento de la persona de edad avanzada con la ayuda de mediadores. Pueden solicitar los servicios toda persona de 60 años o más que necesite sustento o cuidado de sus descendientes directos mayores de edad, hijo o hija cuidadora que reclame nivelación o cualquier persona natural o jurídica interesada en el sustento o cuidado de la persona de edad avanzada.

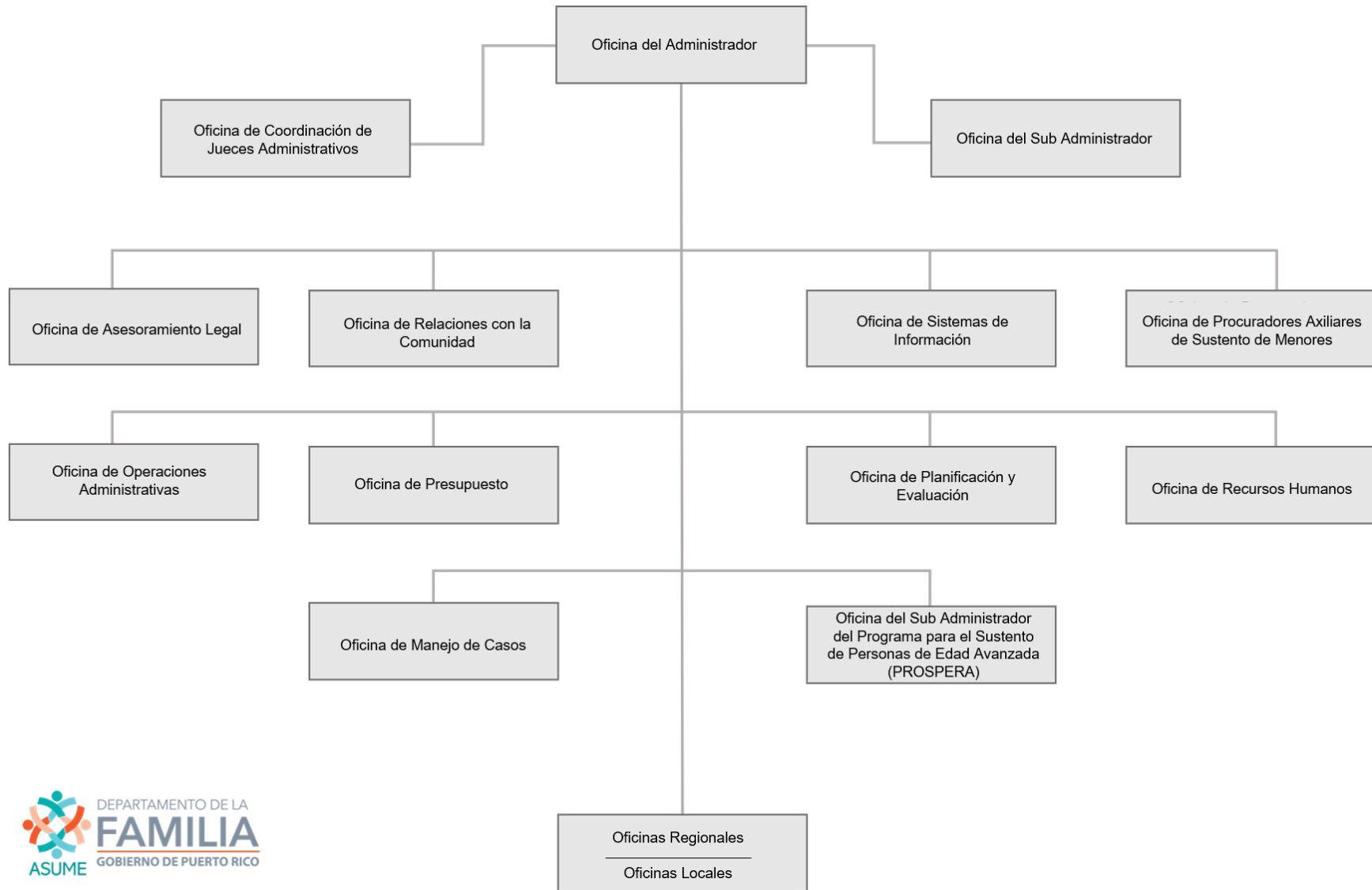
En estos casos, Prospera orienta a los solicitantes sobre los aspectos procesales y recopila la información necesaria para el manejo del caso. De ser necesario, el programa localiza a los descendientes cuyo paradero se desconoce, contacta a todas las partes y las invita a la reunión de mediación. Se logran acuerdos en la reunión, se ratifican por escrito y se convierten en una orden de pensión alimentaria cuando el Administrador firma. Los alimentantes están obligados a cumplir con los acuerdos contenidos en la orden.



La reclamación de sustento para una persona de edad avanzada se puede presentar en el foro judicial cuando:

- Las partes no logren un acuerdo a través del procedimiento administrativo de mediación;
- Cualquiera de las partes decide no someterse al procedimiento administrativo de mediación;
- El mediador determina que no procede el mecanismo de mediación;
- Se incumplen los acuerdos de mediación y se han agotado todos los mecanismos para lograr su cumplimiento voluntario;
- Se estableció una estipulación entre las partes y se incumple con esta.

Estructura Organizacional Vigente





La Administración para el Sustento de Menores es compuesto por los programas de sustento de menores y sustento de personas de edad avanzada las funciones de cada unidad administrativas son las siguientes:

Oficina del Administrador

Es la oficina encargada de implementar la política pública en ambos programas. Coordina los trabajos realizados con el Secretario del Departamento de la Familia. Aprueba y da seguimiento a los planes de trabajo administrativos y programáticos en las diez regiones de Puerto Rico. El Administrador tiene a su cargo el nombramiento de personal de la agencia de confianza y de carrera. Interpreta las normas federales y locales existentes para su cumplimiento. Los Ayudantes Especiales de esta oficina atiende las solicitudes realizadas por las Oficinas Regionales, y de situaciones que requieran atención especial o expedita, estos también están encargados de referir las solicitudes realizadas a la oficina de la Administradora por los participantes. Coordina trabajos con la *Office of Child Support Enforcement* (OCSE) para asegurar el cumplimiento del plan estratégico federal y el Plan Estatal de Puerto Rico. Presenta los informes federales y locales, según requeridos por la legislación o reglamentación vigente. Ofrece opiniones y presenta ponencias sobre legislación relacionadas o de impacto directo a la agencia. Aprueba planes de acción correctiva que sean necesarios para atender auditorías internas y externas. Supervisa y evalúa el trabajo de los Directores Asociados y personal de Confianza.

Oficina del Sub Administrador

Apoya y asiste al Administrador en el desempeño de sus funciones, tanto en lo programático como en lo administrativo. Coordina los asuntos relacionados con el sistema de Manejo de Casos, PRACSES. Sostiene reuniones de seguimiento con personal de la Unidad Estatal de Distribución para atender asuntos pendientes y asegurar el fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

Oficina Jueces Administrativos

Coordina el aspecto administrativo del trabajo de los Jueces administrativos, así como la preparación de planes de trabajo, reuniones y sesiones de adiestramientos. Vela por el eficiente funcionamiento de las Salas Administrativas, la uniformidad y el fiel cumplimiento de la política pública del Gobierno de Puerto Rico.

Oficina de Asesoramiento Legal

Es la persona encargada de asesorar legalmente al Administrador en asuntos de legislación, recursos humanos, contratación, acuerdos colaborativos, procesos judiciales, entre otros. Responde a los requerimientos de la Asamblea Legislativa sobre proyectos de ley, así como los de la Oficina del Contralor, Oficina de Gerencia y Presupuesto y demás entidades reguladoras. Redacta y maneja los contratos, redacta, enmienda y revisa los reglamentos administrativos de la ASUME, representa y coordina la representación legal de la ASUME en procedimientos administrativos y judiciales.

Oficina de sistemas de Información

Se encarga de administrar y brindar mantenimiento a las redes de información de la ASUME, supervisa el centro de cómputos PRACSES. El componente de programación está a cargo de crear y modificar aplicaciones, vela por la seguridad de los sistemas, crea y actualiza los documentos y canaliza las peticiones de informes del sistema PRACSES. El grupo de apoyo técnico se encarga de velar por la configuración de las computadoras, programas e impresoras, realiza el cableado de las diversas oficinas y da apoyo técnico al personal. Vela por el cumplimiento de los procedimientos y políticas relacionadas a los sistemas de información. Se encarga de la infraestructura telefónica, implementa tecnología que permite ahorrar tiempo y esfuerzo a los funcionarios de la ASUME. Automatizar procesos, utilizar la tecnología con el fin de facilitar a los participantes y patronos la obtención de los servicios que ofrece la ASUME a través de las distintas plataformas tecnológicas disponibles.

Oficina de Relaciones con la Comunidad

Es la oficina encargada del servicio al cliente, atiende a la ciudadanía que solicita información sobre los servicios de la agencia y sobre casos particulares, expide certificaciones para individuos y patronos, gestiona solicitudes de depósito directo, cambio de dirección, entre otros trámites básicos solicitados por los participantes y ciudadanos. Tramita y contesta los correos electrónicos de los participantes recibidos a través de la plataforma de servicios personalizados, casos referidos de la Oficina de Servicios al Ciudadano de la Fortaleza, Legislatura, Municipios, medios de comunicación, Secretariado, Oficina del Administrador y otras agencias gubernamentales. Además, es la oficina encargada de asistir y coordinar con las oficinas regionales, la participación

en actividades de educación en la comunidad, ferias, impactos comunitarios, actividades para trabajadores desplazados, entre otros, con el fin de concienciar sobre los servicios de la ASUME.

Además, incluye la Unidad de Patronos, la cual provee seguimiento y coordina con los patronos para asegurar que cumplan con sus responsabilidades, tanto en lo referente al Registro Estatal de Nuevos Empleados, como en la retención de salarios. Se encarga de velar porque los patronos cumplan con la ley y referir los casos de incumplimiento a la Oficina de Procuradores Auxiliares.

Oficina de Recursos Humanos

Es la oficina encargada de emitir convocatorias, establecer normas de reclutamiento, evalúa y certifica candidatos, coordina la juramentación y orientación de nuevos empleados. Prepara informes sobre las transacciones de personal relativas al principio de mérito, conservar el registro de puestos, administra el archivo y emite certificaciones y verificaciones de empleo. Lleva a cabo los estudios de organización y clases, reclasificaciones, retribución, evalúa diferenciales, transferencias, traslados, y audita puestos. Brinda recomendaciones al Administrador en cuanto a las transacciones de personal propuestas o contempladas desde el punto de vista de Recursos Humanos, considerando entre otros factores pertinentes para ayudar en la determinación final del Administrador. Ofrece servicios a los empleados y gerencia en todo lo relacionado con los beneficios marginales, deberes del empleado y a la evaluación de su desempeño. Ofrece a los empleados apoyo en todo lo relacionado con sus beneficios sobre licencias y reglamentaciones, incluyendo la documentación de estos. Se encarga también de administrar el plan de adiestramientos de la agencia. Brinda orientación al área gerencial respecto a las normas de conducta, convenios colectivos y demás reglamentación aplicable al personal, así como canalizar e investigar las querellas que surjan contra los empleados y funcionarios de la agencia.

Oficina de Operaciones Administrativas

Es la oficina encargada de atender las necesidades de todos los componentes de la agencia en cuanto a asuntos administrativos como adquisición de materiales, equipo, planta física, inventario de propiedad, correo, entre otros. Además, es el área encargada del aspecto financiero de la agencia, reconciliación bancaria, cobro de dinero administrativo, entre otros asuntos fiscales.

Oficina de Servicios Administrativos: provee servicios y mantenimiento a la flota de vehículos, brinda transportación a empleados de la oficina central. Provee servicios de correo, compra de bienes y servicios, entrega y registro de la propiedad, administración de documentos y reciclaje, almacenaje y entrega de materiales, y disposición de documentos.

Oficina de finanzas: lleva la contabilidad de la agencia, supervisa las cuentas federales y estatales, monitorea las cuentas bancarias. Pre-intervención de las facturas de los suplidores y contratistas. Realiza las funciones de pagador auxiliar de servicios, llevar el ciclo de contabilidad del Departamento de Hacienda, monitorear el contrato del proveedor de servicios bancarios y emite los informes federales. Provee la información para estos informes requeridos por la *Office of Child Support Enforcement* (OCSE). Lleva a cabo las recaudaciones necesarias requeridas por el Departamento de Hacienda.

Oficina de Planificación y Evaluación

Desarrolla los planes estratégicos y de trabajo de la agencia. Compila los informes de trabajo de los componentes de la ASUME, redacta los informes de cumplimiento con los planes estratégicos anuales y los informes programáticos solicitados por entidades del Gobierno Federal y local. Maneja y analiza las estadísticas de la agencia, somete recomendaciones al Administrador de acuerdo con los hallazgos. Asiste al Administrador en el diseño de proyectos piloto relativos a la administración de pensiones alimentarias y programas dirigidos a promover la paternidad y maternidad responsable. Esta oficina cuenta con la unidad de Auditora Programática que vela, además, por el buen manejo de los casos y el cumplimiento de lo establecido en el Manual de Procedimientos. Somete recomendaciones para la mejora de los procesos y la corrección de las deficiencias. También se encarga de la supervisión de la propuesta de *Access and Visitation* y de someter los informes que sean requeridos.

Oficina de Procuradores Auxiliares

Es la oficina encargada de supervisar y ejecutar las funciones relacionadas con la litigación de los casos de alimentos IV-D tanto en el foro administrativo como judicial. Vela por el cumplimiento de las ordenes de pensión alimentaria. Representa el bienestar de los menores en ambos foros. Inicia o da seguimiento a los casos relacionados con patronos, quiebras, alimentos intergubernamentales, cobro de dinero, denegación de pasaporte, solicitudes de información de crédito, publicación de

edictos de casos de alimentos y foliación, referidos a la Fiscalía Federal y a las agencias de crédito. Traduce ordenes, sentencias y otros documentos relacionados al manejo de los casos de alimentos.

Supervisa y Monitorea el desempeño de los procuradores Auxiliares y Abogados de la ASUME y sirve de apoyo en la preparación de los recursos apelativos.

Oficina de Manejo de Casos

Esta oficina agrupa las operaciones relacionadas con los asuntos programáticos (excepciones, identificación de pagos, alimentos intergubernamentales). Coordinar y apoyar la implantación de la política pública en cuanto al manejo de los pagos de alimentos y los servicios que ofrece la agencia. Adoptar mecanismos y crear proyectos especiales dirigidos al cumplimiento de las ordenes de pensión alimentaria. Dar seguimiento al manejo de los pagos de sustento de menores. Esta área cuenta con la Unidad de Registro Central la cual se encarga de recibir por parte de los estados las reclamaciones sobre alimentos dirigidas a residentes de Puerto Rico, corroborare que la petición intergubernamental contenga los documentos necesarios para su trámite, registrar el caso en PRACSES y enviar los documentos a la región correspondiente. Gestiona las peticiones de personas residentes en Puerto Rico con una reclamación contra una parte residente en los estados, otra jurisdicción, tribu o país extranjero. Da seguimiento a las solicitudes de información sobre el estado de los procedimientos que se realizan en los casos intergubernamentales. Atiende las querellas recibidas de la Oficina Regional II de OCSE.

Oficina del Sub Administrador del Programa para el Sustento de Personas de Edad Avanzada (PROSPERA)

Es la oficina encargada de dar apoyo y asistir al Administrador en el desempeño de sus funciones, tanto en lo programático como en lo administrativo, relacionado con el Programa para el Sustento de Personas de Edad Avanzada. Coordina los servicios de localización, de alimentos, establecimiento y cumplimiento de ordenes de pensión alimentaria y referidos, coordina con los mediadores y trabajadores sociales el procedimiento administrativo de mediación a través de toda la isla. Ofrece charlas y seminarios a la comunidad sobre sustento de personas de edad avanzada y los servicios del PROSPERA.

Oficina de Procuradores de Sustento de Edad Avanzada: vela por el cumplimiento de las ordenes de pensión alimentarias. Ofrece asesoramiento y representación legal a las personas de edad avanzada ante los tribunales.

Oficinas Regionales

Contamos con diez oficinas regionales a nivel isla; Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Caguas, Carolina, Guayama, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan estas están compuestas por cuatro áreas básicas:

Asuntos Administrativos: Coordina los trabajos de las oficinas locales y unidades adscritas a la oficina regional. Canaliza las necesidades administrativas, de recursos y adiestramientos de personal de las oficinas locales adscritas a estas.

División Legal: provee orientación y representación legal en beneficio del mejor bienestar de los menores, representa al Administrador y a la agencia en foros judiciales.

Unidad Intergubernamental: maneja los casos intergubernamentales para ofrecer los servicios de localización, paternidad, fijación y modificación de la orden de alimentos.

Unidad de Servicios: atiende al público que solicita información sobre los servicios de la agencia y sobre sus casos particulares. expedir certificaciones, así como referir a las oficinas locales aquellos casos que necesitan atención adicional. Atiende casos ante la consideración del juez administrativo o ante el tribunal y casos referidos por la Oficina Central para investigación.

Oficinas Locales y Regionales: se ofrece servicio directo a los participantes en cuanto a la localización, filiación, establecimiento, modificación y cumplimiento de la orden de alimentos. Además, se ofrece orientación sobre los casos, se atienden reclamaciones, objeciones y solicitudes para cuadrar las cuentas de los casos. Expedir certificaciones, cupones de pago, y estados de cuenta de los casos.

Logros de la Administración para el Sustento de Menores

- La ASUME llevó a cabo conversatorios en las diez regiones de nuestro Departamento de la Familia para escuchar el insumo de nuestros participantes y empleados previo al comienzo del proceso de revisión de las *Guías Mandatorias para Computar las Pensiones Alimentarias en Puerto Rico*.
- Se completó la actualización del sistema operativo de *Puerto Rico Automated Child Support Enforcement System* (PRACSES) a nivel del Mainframe. Esta medida permitió a la ASUME cumplir con los requerimientos establecidos en el Código de Regulaciones Federales y del *Internal Revenue Service* (IRS).
- Se realizaron mejoras al proceso automatizado de cierre de casos, cuando cesa la obligación. El proceso se realiza semanalmente en lugar de mensual, Se eliminaron exclusiones innecesarias al proceso y se incluyeron los casos inactivos. Se coloca el indicador de emancipado a los menores que cumplieron la mayoría de edad, evitando que se continúe con el proceso de cobro de la obligación corriente.
- Se uniformó el formato de los cupones sustitutos con el fin de minimizar los pagos no procesados por la institución financiera y que se deban entrar de manera manual.
- Adiestramientos por funcionarios de la Unidad de Quiebras directamente al personal de manejo de casos ubicado en las regiones. Gracias a los esfuerzos continuos del personal de la Unidad de Quiebras, un total de 757 reclamaciones pudieron ser radicadas entre enero a diciembre 2018, y un total de \$661,961.58 fueron recaudados por la ASUME, como entidad acreedora y participante de los procesos de distribución administrados por los Síndicos de quiebra. La Unidad a su vez realizó un total de 258 intervenciones legales dentro del año natural 2018, comprendiendo varias acciones fundamentales, tales como comparencias a vistas y radicación de escritos.
- La ASUME organizó la Feria de Empleos y Servicios del Departamento de la Familia que se llevó a cabo en el Auditorio Pachín Vicens de Ponce. Contamos con el auspicio y colaboración de cincuenta y dos entidades, gubernamentales y privadas. En la actividad se ofrecieron orientaciones sobre los servicios de las agencias participantes y se celebraron entrevistas de empleos a ciudadanos.
- Se emitió la Orden Administrativa enmendando los procedimientos de referidos del Programa Oportunidad con Responsabilidad (POR). A través de este proyecto la ASUME toma la función de ente
- facilitador y le brinda la oportunidad al alimentante deudor de ser un ente facilitador en la búsqueda de empleo, con el fin de que pueda cumplir con el pago de la pensión alimentaria y saldar la deuda en un periodo no mayor de 6 meses.
- Se estableció una vía adicional para obtener la certificación de la ASUME, a través de un formulario publicado en la página electrónica de la Oficina de Gerencia y Presupuesto.
- Reducción de un 20% o más de la cuantía regular en los contratos de la ASUME.



- Se implementó la plataforma de ADM Jueces como herramienta para agilizar el manejo de los casos ante la consideración de los jueces administrativos. La misma. Facilita la preparación de órdenes y resoluciones; permite flexibilidad para cambiar las conclusiones de derecho en las resoluciones e incluir las alegaciones de las partes; integra la información de PRACSES a ADM Jueces; amplía los temas de los asuntos trabajados; concede más tiempo para preparar las resoluciones al momento; permite ir preparando un borrador de la resolución antes de la vista; se integrarán los formatos en el idioma inglés; facilita medir el cumplimiento de los términos; facilita que el juez pueda entregarles la resolución a las partes el mismo día de la vista; permite recopilar las estadísticas de los asuntos trabajados de forma más específica: tales como los casos intergubernamentales, filiación, incumplimiento, entre otras ventajas.
- Se restableció la Oficina de Evaluación y Planificación de la ASUME. La oficina se encarga de monitorear el cumplimiento con las auditorías externas y externas; así como del Plan Estratégico de la Administración para el Sustento de Menores con el fin de cumplir con los requerimientos estatales y federales.
- Se desarrolló y revisó el plan estratégico de la ASUME para los años 2018-2021.
- Adiestramiento al personal de la ASUME sobre la Ley Uniforme Interestatal de Sustento Familiar.
- Se implementó herramienta tecnológica diseñada para que los Especialistas en Pensiones Alimentarias cumplan con los términos del Reglamento de Procedimiento Administrativo Expedito de la agencia.
- Se viabilizó la celebración de las vistas administrativas a través de videoconferencia instalaron monitores en diez de las once salas administrativas y se adiestraron a los jueces, secretarías de sala y alguaciles en el uso de la aplicación TEAMS, habilitando que los participantes y funcionarios puedan participar de las vistas administrativas sin tener que comparecer físicamente a las mismas.
- La ASUME suscribió un acuerdo colaborativo con el Registro Demográfico para mejorar y agilizar el
- intercambio de datos requeridos para completar el Certificado de Paternidad de manera digital.
- La ASUME y la ADSEF suscribieron un Acuerdo Colaborativo en marzo de 2020 para procurar agilizar los procesos de intercambio de información de forma electrónica, para el referido y manejo de los casos TANF entre ambas agencias.
- Las administraciones del Departamento de la Familia otorgaron un acuerdo colaborativo con Medicaid para establecer un intercambio de datos electrónicos con esta agencia, dirigido a establecer en un futuro una plataforma de datos compartidos entre todas las entidades suscribientes.
- Se culminó el manual para la verificación de antecedente penales, cumpliendo con los requerimientos del *Internal Revenue Services* (IRS)
- Se ofreció un adiestramiento programático provisto por funcionarios de la Región II del *Office of Child Support Enforcement* (OCSE) sobre el *Data Reliability Audit* (DRA) y su impacto directo sobre el Programa de Sustento de Menores

- Nos encontramos en vías de resguardar todos los expedientes de la ASUME en una nube para salvaguardar la data ante la posibilidad de un ataque cibernético o catástrofe natural.
- Se implementó la Plataforma de Servicios Personalizados, que permite a los participantes radicar de manera electrónica todos los formularios de la ASUME, someter solicitudes de revisión, modificación, acreditación, planes de pago, entre otras. También tienen la oportunidad de realizar sus pagos, observar los eventos, estatus de su caso y comunicarse con el especialista a través de mensajería electrónica.
- Se implementaron las mejoras a la aplicación de la ASUME que permite a los participantes completar los formularios digitalmente, sin necesidad de imprimirlos.
- A finales de octubre de 2020 estaremos proveyendo a nuestros participantes una nueva alternativa de pago en efectivo de la pensión alimentaria a través de cajeros automáticos disponibles las veinticuatro horas del día.

Logros del Programa de Sustento para Personas de Edad Avanzada

- Aumento en los casos referidos por el Tribunal para ofrecer servicios o participar como amigos de la corte.
- Participación de los funcionarios de PROSPERA en talleres y actividades para promulgar la política pública, actividades en conjunto con organizaciones sin fines de lucro y privadas, con la Administración Auxiliar de Personas de Edad Avanzada y Adultos con Impedimento del Departamento de la Familia y Municipios.
- Acuerdos colaborativos con las escuelas de trabajo social para servir como Centro de Práctica para estudiantes de la Escuela Graduada de Trabajo Social. Esta actividad apoya nuestra labor programática de intervención familiar, a la vez que promueve el desarrollo y la capacitación profesional de los practicantes, quienes son estudiantes que aspiran a un grado de Maestría.
- Se ha dado continuidad al desarrollo de actividades educativas y de impacto comunitario, así como adiestramientos de aspectos legales y programáticos relacionados con el sustento de las personas de edad avanzada donde se está coordinando esfuerzos con OPPEA para formar parte de los talleres que se le estarán brindando a la Rama Judicial relacionado a la Ley 168 del 12 de agosto del 2000 según enmendada y los procesos de PROSPERA.

Plan Estratégico 2019-2020

Meta Estratégica 1

Revisión de los procesos, manuales, reglamentos y documentos para mejorar la eficiencia, la eficacia y la efectividad de la agencia.

Objetivo 1:

Revisar el reglamento núm. 8529, Guía para determinar y modificar las pensiones alimentarias en Puerto Rico.

Análisis: La revisión del reglamento utilizado para computar las pensiones alimentarias se hace imperante ante la situación socioeconómica de la isla. Se busca garantizar un sustento justo y adecuado a las necesidades de los menores y que se ajuste a la realidad actual de nuestras familias y, por ende, a la capacidad económica de los alimentantes. Por otro lado, es necesario garantizar el cumplimiento con las disposiciones federales sobre la imputación de salarios en el proceso de establecer, revisar o modificar las pensiones alimentarias.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Área de Planificación, Comité Permanente para la Revisión de las Guías Mandatorias.

Fecha de culminación: mayo 2020

Objetivo 2:

Revisar el Manual para el Manejo de Casos entre la Administración de Familias y Niños (ADFAN) bajo el Título IV-E y la Administración para el Sustento de Menores.

Análisis: En noviembre de 2002 la ADFAN y la ASUME se comprometieron a desarrollar esfuerzos dirigidos a cumplir con la ley y la reglamentación de los gobiernos estatales y federales, para la imposición de la obligación de prestar alimentos por parte de las personas legalmente responsables cuando uno o varios menores son colocados en Cuidado Sustituto. En ese entonces se establecieron los procesos y criterios que la ADFAN considerará al referir los casos a la ASUME para dicho propósito. No obstante, es meritorio revisar los mismos y atender diversos aspectos relacionados a las funciones y responsabilidades de los

empleados de cada administración en el proceso del referido, simplificar los documentos utilizados y mejorar el intercambio de información de manera que se incremente la eficacia.

Recursos Humanos: Oficina de Manejo de Casos, Oficina de Planificación, Programa de Título IV-E de la ADFAN

Fecha de culminación: junio 2020

Objetivo 3

Desarrollar el Manual de Normas y Procedimientos programático de la agencia.

Análisis: En el pasado se han realizado varios esfuerzos que han resultado infructuosos para proveer un Manual de Normas y Procedimientos programático que permita que nuestros empleados encuentren en un solo lugar los pasos a seguir para la ejecución de los trabajos de una forma organizada y planificada; cumpliendo con las leyes y reglamentaciones, así como con los objetivos de la agencia.

Nos hemos propuesto el completar el proceso para proveer a nuestros empleados una guía operacional para facilitar la implementación de las funciones designadas en la reglamentación federal y estatal vigentes, relativas al sustento de menores. Este Manual les permitirá localizar los procedimientos de manera rápida y les proporcionará una visión de cómo se entrelazan los procedimientos de las diferentes unidades de trabajo.

Tiene como su propósito principal el promover la efectividad y el crecimiento de la productividad en el manejo de los casos y mejorar la comunicación, cooperación y coordinación entre las Agencias IV-A, IV-E y IV-D y desarrollar una Guía Operacional para los Oficiales de Pensiones Alimentarias.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de Planificación, Oficina de Relaciones con la Comunidad, Comité para la revisión del Manual de Normas y procedimientos y un Grupo Focal, éstos últimos dos componentes están compuestos por empleados de distintas áreas y distintos puestos.

Fecha de culminación: junio de 2019

Objetivo 4

Revisar el Reglamento 7583, conocido como Reglamento de Procedimiento Administrativo Expedito.

Análisis: Durante el proceso previo a la revisión de las Guías Mandatorias recibimos múltiples recomendaciones por parte de participantes y funcionarios que buscan reformar el proceso de establecimiento o revisión de las pensiones alimentarias para que sea uno ágil y eficiente. Se ha hecho evidente la necesidad de revisión de este reglamento para alcanzar una economía procesal que sea de conveniencia a todas las partes, con un proceso expedito, sencillo y que garantice el debido proceso de ley.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de Procuradores, Oficina de la Coordinadora de los Jueces Administrativos, Oficina de Planificación, Oficina de Manejo de Casos, Oficina de Relaciones con la Comunidad.

Fecha de culminación: febrero de 2020



Objetivo 5

Desarrollar una Guía de Supervisión

Análisis: La ASUME se ha dado a la tarea de reforzar las destrezas y los procedimientos en diferentes áreas y se ha identificado la necesidad de desarrollar una Guía de Supervisión que permita establecer parámetros claros sobre los deberes y responsabilidades de los supervisores, quienes son el brazo de apoyo para llevar a cabo la misión de la agencia. Se diseñarán métricas efectivas y se establecerán planes de trabajo como herramienta de Supervisión efectiva.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de la Asesora Legal, Oficina de Planificación.

Fecha de culminación: noviembre de 2019

Objetivo 6

Revisar todos los documentos que utilizan los funcionarios a nivel programático

Análisis: Los cambios en los procedimientos deben verse reflejados en las prácticas actuales de trabajo incluyendo el uso de los documentos disponibles para llevar a cabo los mismos. Es por eso, que es necesario revisar todos los documentos que se generan desde el sistema *mecanizado Puerto Rico Automated Child Support Enforcement System (PRACSES)* para asegurar que se atemperan los mismos y se elimina todo

aquello que refleje pérdida de vigencia en su contenido. A su vez, se identificará la necesidad de crear los que sean necesarios para que los empleados lleven a cabo sus funciones con mayor facilidad y agilidad.

Recursos Humanos: Oficina de Manejo de Casos, Oficina de Relaciones con la Comunidad, Grupo focal compuesto por empleados de distintas posiciones, personal de PRACSES.

Fecha de culminación: diciembre de 2020

Objetivo 7

Desarrollar un Manual de Procedimientos del Área de Finanzas Administrativas

Análisis: Se establecerá la política y se evaluarán los procedimientos para que sean eficaces y efectivos en diversas áreas de la División de Finanzas; entre ellas el área de recobro, reconciliación bancaria y de pagadores especiales.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de Finanzas, Oficina de Presupuesto.

Fecha de culminación: mayo de 2019

Objetivo 8

Se revisará el Reglamento 8246 de 29 de agosto de 2012, sobre los Deberes y Responsabilidades de los Jueces y Juezas Administrativos de la Administración para el Sustento de Menores.

Análisis: El Reglamento de los Jueces Administrativos de la ASUME tiene como propósito el señalar los deberes y responsabilidades, así como establecer las normas y medidas disciplinarias que le pueden ser impuestas. El mismo requiere ser atemperado para ajustarse a los procedimientos actuales.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de la Coordinadora de los Jueces Administrativos.

Fecha de culminación: diciembre de 2019

Objetivo 9

Se creará un Reglamento para establecer los deberes y responsabilidades de los procuradores auxiliares y abogados de carrera de la ASUME.

Análisis: La Oficina de Procuradores identificó la necesidad de establecer políticas para atender los asuntos relacionados con los abogados y procuradores de la ASUME, de manera que tanto sus funciones como sus responsabilidades sean uniformadas.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de Procuradores.

Fecha de culminación: diciembre de 2019

Meta Estratégica 2

Promover una cultura de liderazgo entre los empleados, de manera que puedan tener las herramientas para enfrentar los retos actuales. Esto no solo les brinda un sentido de pertenencia, sino que ayuda a aumentar la productividad y eficiencia.

Objetivo 1:

Reestablecer la funcionalidad de la Oficina del Instituto Administrativo.

Análisis: La capacitación de los empleados es sumamente importante dentro de una organización ya que ayuda a diseminar las prácticas de trabajo adecuadas, sino que, en el caso de la ASUME, es un requerimiento federal. Ante los retos que enfrentamos hoy día, es de suma importancia que la Oficina del Instituto Administrativo implemente prácticas innovadoras para que nuestros empleados reciban la capacitación que necesitan en distintas áreas.

Se coordinará talleres de capacitación para repasar las instrucciones operacionales mediante adiestramientos continuos a los empleados, se adiestrará al personal gerencial y se coordinarán talleres que le proporcionen destrezas conductuales y emocionales a nuestros empleados para enfrentar los retos diarios que no sólo los ayudarán a lidiar con las situaciones que se presenten en el área laboral, sino que también en el área personal.



Recursos Humanos: Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Planificación.

Fecha de culminación: Se comenzará a implantar en junio de 2019 continuando hasta diciembre de 2025.

Objetivo 2:

Promover actividades de desarrollo laboral entre los empleados, para fomentar ambientes de trabajo participativos.

Análisis: Todas las instituciones necesitan fortalecer su equipo de trabajo de manera que se cree una cultura organizacional saludable que promueva el desarrollo y las destrezas de los empleados. Se busca promover ambientes participativos mediante la creación de grupos focales y reuniones regionales para recibir el insumo del personal sobre las mejores prácticas y recomendaciones para mejoras a los procesos. Se persigue alcanzar el ofrecimiento de un servicio excepcional a la clientela, promocionando un personal motivado y habilitado con las herramientas para destacarse en el servicio. De igual forma, se coordinarán actividades educativas que fomenten la creatividad de la fuerza laboral de la agencia.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Planificación, Oficina de Manejo de Casos, Oficina de Relaciones con la Comunidad, Oficinas Locales, Regionales y de Nivel Central de la ASUME.

Fecha de culminación: Se comenzará a implantar en junio de 2019 continuando hasta diciembre de 2025

Objetivo 3:

Revisar el plan de Clasificación y Retribución de la agencia para los empleados del servicio de carrera.

Análisis: La agencia cuenta con un plan de clasificación obsoleto y que requiere el que se realicen enmiendas a las descripciones de los puestos. Los procedimientos se han modernizado, se ha avanzado tecnológicamente y han surgido nuevas tareas y han evolucionado otras, por lo que se hace meritorio revisar las mismas. Un sistema de clasificación y retribución adecuado a los tiempos repercute en la productividad de los empleados y empleadas de la ASUME al establecer claramente las tareas, preparación y condiciones de trabajo necesarias para cada clase.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de la Asesora Legal, Oficina de Planificación, OATRH.

Fecha de culminación: enero de 2024

Meta Estratégica 3

Desarrollar iniciativas tecnológicas que mejoren las ejecutorias de la agencia, y proporcionar herramientas que faciliten las labores de los empleados.

Objetivo 1:

Ampliación de los servicios en Línea

Análisis: Con el propósito de facilitar los servicios a la ciudadanía, se ampliarán los servicios en línea para propiciar un intercambio de información sin necesidad de que el ciudadano tenga que comparecer a las Oficinas de Servicios. Entre los servicios a ofrecerse se encuentran:

- a. El participante podrá obtener el estatus de su caso en línea y podrá ver un resumen de las acciones que se han tomado en su caso durante el último año.
- b. Crear una plataforma para que se puedan radicar o someter documentos online y que se hagan disponibles en el SGD. El participante o los abogados podrán enviar documentos en diferentes formatos, incluyendo fotos desde un dispositivo móvil. Podrá someter mociones, solicitudes de acreditación o solicitudes de plan de pagos, entre otras. Los documentos se harán disponibles en el SGD.
- c. El participante podrá solicitar una cita a través de los servicios en línea y recibirá de forma automatizada una cita por correo electrónico donde le indicará el día, lugar y hora que deberá comparecer. El proceso de citas para orientación y entrega de ciertos documentos será calendarizado de manera automática y el participante que solicita la misma, la recibirá a través del correo electrónico registrado en su cuenta. Primero se enviará un email de orientación según el servicio solicitado y en ese email, se le dará la opción para que envíe un email o solicite una cita, si las dudas no fueron satisfechas.

Recursos Humanos: Oficina de Sistemas de Información, Oficina de Manejo de Casos, Oficinas Regionales y Locales.

Fecha de culminación: mayo de 2020

Objetivo 2:

Completar proyecto de replicación de datos para el backup del Mainframe a DRS.

Análisis: Al completar la compra del *Data Domain*, tendremos la capacidad de poder hacer el *backups* de los datos a Disco en vez de *cassette*. El BRC (Disaster Recovery) también se verá impactado positivamente ya que los datos se enviarían a través del *Data Domain* en lugar de ser transportados diariamente.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de la Asesora Legal, Oficina de Sistemas de Información.

Fecha de culminación: julio de 2019

Objetivo 3:

Análisis:

La adquisición de un UPS es de gran importancia para garantizar la continuidad de los servicios y la protección de corriente para el mainframe y otros equipos de alto costo. El UPS que poseemos actualmente tiene 21 años de uso y no hay piezas de reemplazo.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de la Asesora Legal, Oficina de Sistemas de Información.

Fecha de culminación: julio de 2019

Objetivo 4:

Realizar un estudio de viabilidad para evaluar la posibilidad de actualizar y modernizar el sistema mecanizado para los empleados, que sea sencillo y eficiente.

Análisis: El sistema mecanizado actual se encuentra basado en el lenguaje de Cobol, el cual es un lenguaje obsoleto y una base de datos compleja en IDMS. Pretendemos lograr atemperarlo a la tecnología actual, de manera que abarate costos de mantenimiento, reduzca el tiempo de respuesta y facilite el trabajo a nuestros empleados.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de la Asesora Legal, Oficina de Sistemas de Información, Oficina de Panificación.

Fecha de culminación: enero de 2024

Meta Estratégica 4

Fortalecer la Unidad de Patronos

Objetivo 1:

Ejercer la responsabilidad del funcionamiento del Registro Estatal de Nuevos Empleados (RENE)

Análisis: El artículo 10(a) de la Ley de Sustento de Menores, en el artículo 10^a establece la obligatoriedad de cumplir con la reglamentación federal para que la Administración establezca un Registro Estatal de Nuevos Empleados donde todo patrono que emplee a un nuevo empleado deberá enviar cierta información requerida a la Administración. Desde hace varios años, la ASUME en acuerdo con el Departamento del Trabajo, trasladó la fase operacional de RENE a dicha agencia.

Los requerimientos han cambiado y es necesario retomar la operación de RENE para que podamos continuar en cumplimiento con las disposiciones federales, por lo que se coordinará con el Departamento del Trabajo el traslado de dichas operaciones a la ASUME. Con esta acción se espera aumentar el cumplimiento de los patronos con sus responsabilidades legales respecto al sustento de menores y, por ende, de los recaudos de pensiones alimentarias.

Recursos Humanos: Oficina de la Administradora, Oficina de Recursos Humanos, Oficina de Planificación, Oficina de Relaciones con la Comunidad (a cargo de la Unidad de Patronos).

Fecha de culminación: diciembre de 2020

Objetivo 2:

Promover el Programa Oportunidad con Responsabilidad (POR)

Análisis: El Programa Oportunidad con Responsabilidad, es una iniciativa de la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) donde, mediante coordinación con la empresa privada, se busca ofrecer alternativas de empleo a las Personas No Custodias (PNC), que tengan atrasos en los pagos de la pensión

alimentaria por estar desempleados. Se busca el servir de enlace entre el empleador y la Persona No Custodia solicitante para asegurar que este obtiene un empleo que le permita cubrir sus necesidades y de igual forma, proveer el sustento a sus hijos.

Se coordinará una Feria de Empleo y reclutamiento que permita promocionar los servicios de este programa e impactar a la población que participa de nuestros servicios.

Recursos Humanos: Oficina de Relaciones con la Comunidad, Oficina de Manejo de Casos.

Fecha de culminación: diciembre de 2019

PROSPERA

Meta Estratégica 5

Lograr que las personas de sesenta años o mas con necesidades de sustento mantengan su calidad de vida mediante una pensión adecuada y razonable de sus hijos e hijas.

Objetivo 1:

Establecer un Sistema de Manejo de Casos del Programa para el Sustento de las Personas de Edad Avanzada (PROSPERA) que facilite el manejo y actualización de los casos, permitiendo un servicio más efectivo y eficiente

Análisis: Con la implementación del Sistema de Manejo de Casos se logrará un manejo más rápido de todas las solicitudes y referidos de servicio que se reciben en el PROSPERA. Esto permitirá acortar el tiempo de espera de los participantes para recibir el servicio solicitado, por lo que el programa será uno más eficiente y efectivo.

Recursos Humanos: Personal del PROSPERA, Oficina de Sistemas y Tecnología

Fecha de culminación: diciembre 2025

Objetivo 2:

Promover los servicios que se proveen a través del PROSPERA mediante charlas y visitas a lugares de interés, tales como hogares de envejecientes y asociaciones de geriatría.

Análisis: Se realizarán visitas a cada municipio, así como a hospicios, hospitales y agencias gubernamentales para dar a conocer los servicios del PROSPERA. Se participará activamente de las actividades comunitarias para promocionar el programa. Esto nos permitirá que podamos llegar a esos hogares donde exista una persona de edad avanzada necesitada de las atenciones, cuidados y sustento de sus descendientes.

Recursos Humanos: Personal del PROSPERA

Fecha de culminación: Las charlas se han celebrado desde enero de 2019 a través de los municipios y ferias de servicios, sin embargo, las visitas a los hogares sustitutos de cuidado a los adultos mayores, oficinas y asociaciones médicas comenzara en mayo de 2019.



JURAMENTACIÓN DEL
**INFORME DE
TRANSICIÓN**
TRANSICIÓN 2020



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de la Familia
Administración para el Sustento de Menores



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Departamento de la Familia
Administración para el Sustento de Menores

CERTIFICACIÓN Y JURAMENTO DE INFORME DE TRANSICIÓN

Certifico que a mi mejor entender y conforme me acreditan los funcionarios a cargo de custodiar y proveer la información aquí vertida y los documentos electrónicos que se anejan, los mismos son fieles y exactos a los que constan en nuestros archivos. Entiendo que tanto la información como los documentos podrán ser verificados. Asimismo, soy consciente que, de descubrirse cualquier falsedad o fraude sobre lo aquí afirmado y provisto, pudiera estar sujeto a las acciones legales correspondientes según dispuesto por el Artículo 19 de la Ley Núm. 197 de 2002, según enmendada, conocida como la "Ley del Proceso de la Transición del Gobierno".


Lcda. Stephanie García Vidal

Affidávit Núm.: 14

Jurada y suscrita ante mí por la Lcda. Stephanie García Vidal, mayor de edad, soltera, abogada y vecina de Caguas, Puerto Rico, a quien conozco personalmente o de cuyo conocimiento me he asegurado mediante la licencia de conducir número: 4207137.

En San Juan, Puerto Rico, el 1 de octubre de 2020.




Notaria o Funcionaria Autorizada por Ley



GOBIERNO DE PUERTO RICO
Departamento de la Familia
Administración para el Sustento de Menores

21 de octubre de 2020

Presidente/a
Comité de Transición Entrante
Gobierno Electo de Puerto Rico

Ponencia de la Administración para el Sustento de Menores

Durante la última década Puerto Rico ha tenido que enfrentar retos sociales y económicos nunca previstos. La crisis fiscal ha trastocado las operaciones de las dependencias gubernamentales, obligándolas a reinventarse y repensar la manera en que sirven a los ciudadanos. Las agencias han visto disminuido su presupuesto de una manera significativa, por lo que han tenido que maximizar la utilización de cada dólar recibido para multiplicarlo en beneficios brindados a los constituyentes. La Administración para el Sustento de Menores no ha sido la excepción. Durante los pasados cuatro años hemos tenido que afrontar recortes presupuestarios sustanciales, por lo que desarrollamos un plan de trabajo dirigido a maximizar el uso de la tecnología como medida paliativa ante la escasez de personal que afrontamos.

Al comienzo de esta administración encontramos que los participantes se veían obligados a visitar las oficinas regionales para radicar los formularios requeridos en el manejo de los casos, o debían remitirlos a través del correo regular. Esto provocaba que los participantes estuvieran forzados a tomar tiempo libre de sus labores e incurrir en gastos para completar gestiones en la ASUME. Tomamos las medidas para aumentar la costo-efectividad, tales como las mejoras a la aplicación, y la Plataforma de Servicios Personalizados que permite a los participantes completar los formularios electrónicamente, realizar pagos, ver las gestiones realizadas en su caso, en adición a 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. Esta medida agiliza los procesos y el cumplimiento con los términos establecidos en el Reglamento de Procedimiento Administrativo Expedito.

Las mejoras a los servicios en línea van unidas a la celebración de las vistas administrativas a través de videoconferencia. Instalamos monitores en diez de las once salas administrativas y se adiestraron a los jueces, secretarías de sala y alguaciles en el uso de la aplicación Teams, para facilitar que las partes, sus representantes y los funcionarios puedan participar de las vistas administrativas sin tener que comparecer físicamente a las mismas. Estos proyectos concretizan la 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 de su tiempo para visitar una oficina local o regional. Al presente 198,297 ciudadanos han descargado la aplicación de la ASUME.

La ASUME es una agencia altamente regulada tanto por el Código de Regulaciones Federales como por el *Internal Revenue Services* (IRS). Desde el comienzo del 2017 nos dimos a la tarea de comenzar a tomar las medidas necesarias para cumplir con el Plan de Acción Correctivo en atención a las auditorías realizadas por los funcionarios de IRS. Estas inspecciones tienen el propósito de verificar que se estén cumpliendo con las provisiones requeridas para proteger la confidencialidad de la información contributiva federal, según mandatado por la Publicación 1075 de esta entidad federal. Con el propósito de salvaguardar la confidencialidad de la información en las máquinas utilizadas por los usuarios, se implementaron políticas a nivel de los servidores, minimizando la vulnerabilidad a ataques a los equipos. Se estableció una reingeniería total en el proceso de resguardo de los datos del mainframe de la ASUME, cambiando el proceso de entrega de cartuchos físicos a uno de almacenamiento digital, aumentando así la capacidad de los procesadores.

Encontramos que la data de la ASUME no estaba resguardada en un sistema electrónico, conocido como una nube digital. Como medida de prevención ante la posibilidad del impacto de una catástrofe natural, o la confrontación de un ataque cibernético, nos encontramos en el proceso de resguardar la data en una plataforma de nube digital, estableciendo el *Virtual Recovery Center* en otra jurisdicción.

Una de nuestras prioridades ha sido proveer a los empleados las herramientas necesarias para realizar su trabajo de manera diligente y costo efectiva. Esto nos llevó a implementar la plataforma de ADM Jueces como herramienta para agilizar el manejo de los casos ante la consideración de los jueces administrativos. La misma facilita la preparación de órdenes y resoluciones; permite flexibilidad para cambiar las conclusiones de derecho en las resoluciones e incluir las alegaciones de las partes; integra la información de PRACSES a



ADM Jueces; amplía los temas de los asuntos trabajados; concede más tiempo para preparar las resoluciones al momento; permite ir preparando un borrador de la resolución antes de la vista; facilita que el juez pueda entregarles la resolución a las partes el mismo día de la vista; permite recopilar las estadísticas de los asuntos trabajados de forma más específica: tales como los casos intergubernamentales, filiación, incumplimiento, entre otras ventajas. Proveímos también a los Especialistas de Pensión Alimentaria una herramienta tecnológica diseñada para que se les facilite cumplir con los términos del Reglamento de Procedimiento Administrativo Expedito de la agencia a través de este calendario electrónico.

Se realizaron mejoras al proceso automatizado de cierre de casos, cuando cesa la obligación. El proceso se realiza de manera semanal en lugar de mensual, Se eliminaron exclusiones innecesarias al proceso y se incluyeron los casos inactivos. Se coloca ahora el indicador de emancipado a los menores que cumplieron la mayoría de edad, evitando que se continúe con el proceso de cobro de la obligación corriente. Encontramos que la falta de uniformidad en los cupones de pagos provocaba la dilación, debido a que requería un trámite manual, por lo que uniformamos el formato con el fin de minimizar los pagos no procesados por la institución financiera y que se deban entrar manualmente.

Para el 2017 no existía una Oficina de Evaluación y Planificación de la ASUME, por lo cual restablecimos esta importante área se encarga de monitorear el cumplimiento con las auditorías externas y externas; así como del Plan Estratégico de la Administración para el Sustento de Menores con el fin de cumplir con los requerimientos estatales y federales.

La colaboración entre dependencias es esencial para cumplir con nuestra misión y visión, por lo cual la ASUME suscribió un acuerdo colaborativo con el Registro Demográfico para mejorar y agilizar el intercambio de datos requeridos al completar el Certificado de Paternidad de manera digital. La ASUME y la ADSEF suscribieron un Acuerdo Colaborativo en marzo de 2020 para procurar agilizar los procesos de intercambio de información de forma electrónica, para el referido y manejo de los casos TANF entre ambas agencias. Las administraciones del Departamento de la Familia otorgaron un acuerdo colaborativo con Medicaid para establecer un intercambio de datos electrónicos con esta agencia, dirigido a establecer en un futuro una plataforma de datos compartidos entre todas las entidades suscribientes. Nos dimos también a la tarea de establecer un acuerdo colaborativo con el Departamento de Transportación y Obras Públicas para el Intercambio de Data, en cumplimiento con lo establecido tanto por el Código de Regulaciones Federales como por la Ley Orgánica de la Administración para el Sustento de Menores.



Los funcionarios de la ASUME han demostrado resiliencia, manteniendo siempre como norte el mejor bienestar de las familias a las cuales servimos. A pesar de las catástrofes naturales que hemos tenido que enfrentar nos hemos reinventado para lograr que los menores puedan recibir el sustento, llevando el mensaje a los participantes de que su obligación más importante es proveer el sustento a esos menores que dependen de ellos para su subsistencia y que son el futuro de Puerto Rico.

Cordialmente,

A handwritten signature in blue ink that reads "Stephanie J. García Vidal". The signature is fluid and cursive, written over a light blue circular stamp that is partially obscured.

Lcda. Stephanie García Vidal
Administradora Interina