



## 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.

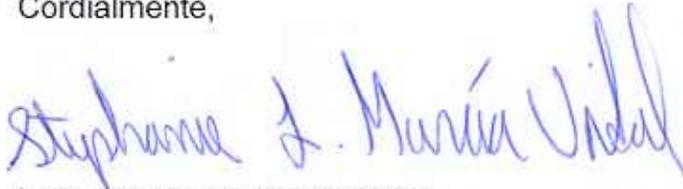
Se realizaron mejoras al proceso automatizado de cierre de casos, cuando cesa la obligación. El proceso se realiza de manera semanal en lugar de mensual, Se eliminaron exclusiones innecesarias al proceso y se incluyeron los casos inactivos. Se coloca ahora el indicador de emancipado a los menores que 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,



Lcda. Stephanie García Vidal  
Administradora Interina