GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de la Familia

Administración para el Sustento de Menores

PLAN ESTRATÉGICO

Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

2019 – 2025

TABLA DE CONTENIDO

Contents

TABLA DE CONTENIDO 1
INTRODUCCIÓN 2
MISIÓN 3
VISIÓN 3
BASE LEGAL 3
ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL 5
POLÍTICA PÚBLICA 6
PROGRAMA PARA EL SUSTENTO DE MENORES 6
PROGRAMA PARA EL SUSTENTO DE PERSONAS DE EDAD AVANZADA 6
Meta Estratégica 1 7
Meta Estratégica 2 11
Meta Estratégica 3 13
Meta Estratégica 4 16
PROSPERA 17
Meta Estratégica 5 17

INTRODUCCIÓN

La creación de la Administración para el Sustento de Menores surge a consecuencia del estado de situación existente por la falta de servicios a los participantes del programa, la imposición de multas del gobierno federal, la sindicatura de facto y la falta de credibilidad de los funcionarios estatales que operaban el programa ante las autoridades federales. Los auditores determinaron en 1993 que Puerto Rico no contaba con un programa de servicios de sustento de menores que cumpliera con los parámetros establecidos por el gobierno federal.

Mediante la aprobación por parte de la Asamblea Legislativa de la Ley Núm. 5 de 30 de noviembre de 1986, *Ley Orgánica de la Administración para el Sustento de Menores*, se otorgaron a los menores en Puerto Rico los mismos remedios para el establecimiento de filiación y consecuente obligación de proveer alimentos, sin distinción de la capacidad económica de las familias. La exposición de motivos establece como uno de los propósitos primordiales el agilizar los procedimientos disponibles para el recibo, recaudación y distribución de pensiones alimentarias, así como asegurar el cumplimiento de las obligaciones legales que tienen las personas responsables de los menores de 21 años, salvaguardando el derecho a recibir un sustento justo.

El Código de Reglamentación Federal (CFR por sus siglas en inglés) en su sección 45 CFR 302.10 requiere que el Plan Estatal de Sustento de Menores esté operacional a nivel de toda la jurisdicción y que sea administrado por una unidad organizacional de conformidad con la sección 45 CFR 302.12. Cumplir eficientemente con dichos objetivos requiere la implementación de políticas y procedimientos que conllevan grandes esfuerzos administrativos, operacionales y programáticos.

Como parte de esta responsabilidad, y según dispuesto en la Ley 236 de 30 de diciembre de 2010, *Ley de Rendición de cuentas y Ejecución de Programas Gubernamentales*; se confecciona éste Plan de Trabajo a ser ejecutado en un término de 7 años y que pudiera ser revisado al cabo de cuatro años, o antes, de requerirlo una enmienda *la Ley Orgánica de la Administración para el Sustento de Menores*. En el mismo, se detallan los esfuerzos

que debemos realizar para continuar la labor que nos ha sido encomendada y mejorar las ejecutorias.

MISIÓN

Asegurar que las personas legalmente responsables cumplan con proveer sustento a los menores y a las personas de 60 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 60 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.

BASE LEGAL

La *Ley Orgánica de la Administración para el Sustento de Menores*, Ley Núm. 5 de 30 de diciembre de 1986, según enmendada. Las leyes que se presentan a continuación regulan los siguientes programas:

Programa para el Sustento de Menores

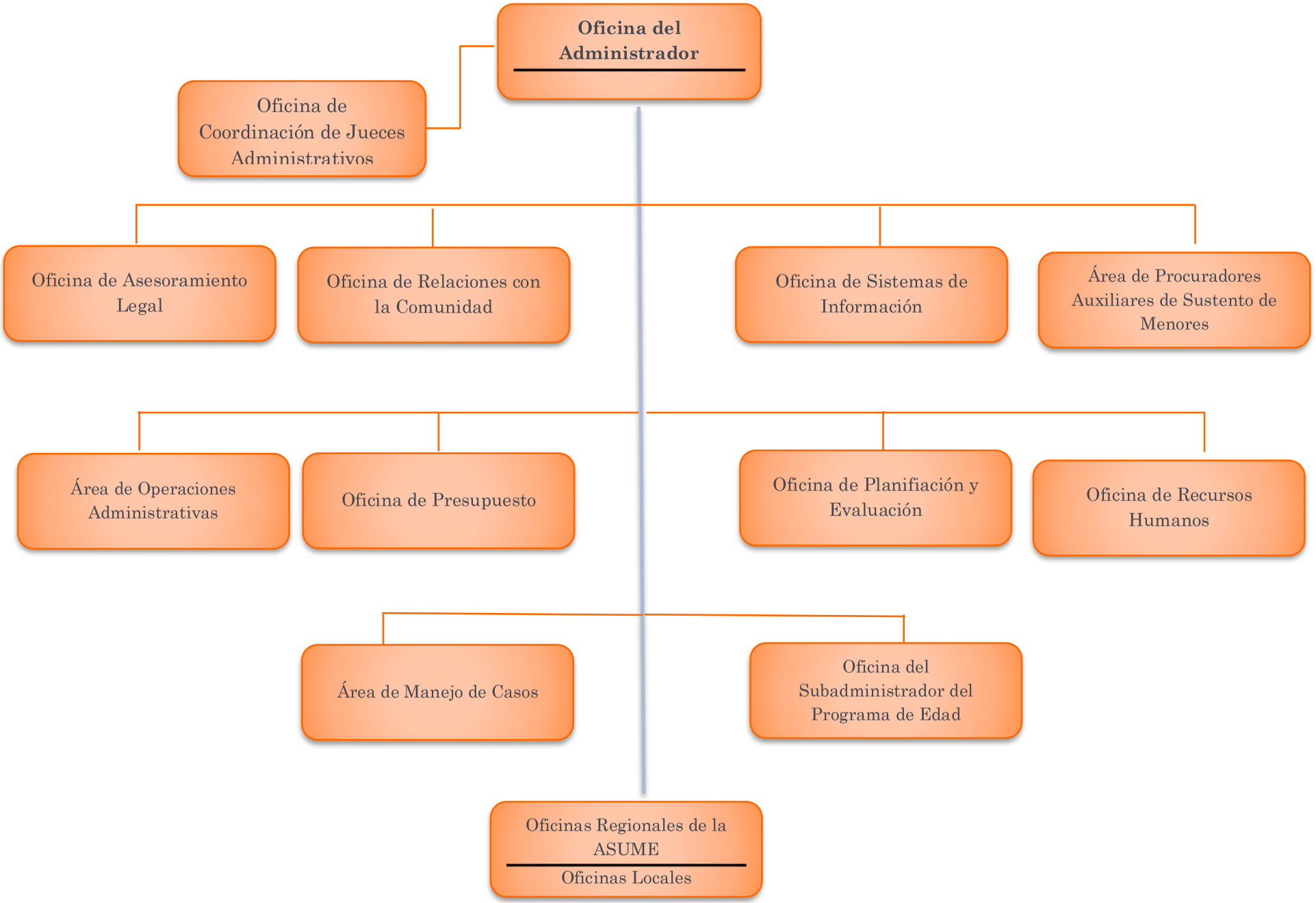
- Ley Núm. 86 de 17 de agosto de 1994, según enmendada
- Título IV-D de la Ley de Seguridad Social Federal
- Ley Pública 93-647; 45 *Code of Federal Regulations* secs. 301-310
- Ley Núm. 103 de 2 de julio de 2015, conocida como *Ley Uniforme Interestatal sobre Alimentos para la Familia*.

· 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

Ley de Mejoras al Sustento de Edad Avanzada, Ley Núm. 168 de 12 de agosto de 2000, según enmendada por la Ley Núm. 193 de 17 de agosto de 2002, *Ley para el Fortalecimiento del Apoyo Familiar y Sustento de Personas de Edad Avanzada* y enmiendas posteriores.

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL VIGENTE



POLÍTICA PÚBLICA

PROGRAMA PARA EL SUSTENTO DE MENORES

La *Ley de Sustento de Menores* surge en virtud de la Ley Núm. 5 de 30 de diciembre de 1986, según enmendada y 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, los padres y las madres no custodios, y las personas legalmente responsables, de menores de 21 años, contribuyan a su bienestar, salvaguardando el derecho a recibir pensiones alimentarias.

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 como política pública del Gobierno de Puerto Rico procurar que los(as) 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*.

La creación de un amplio programa educativo y de concienciación no solo a los descendientes adultos de su obligación de alimentar a las personas de edad avanzada, sino también a estos(as) sobre su derecho de reclamar alimentos, forma parte de nuestra política pública. Además, procura establecer un mecanismo ágil y que, a su vez, fomente un ambiente adecuado para fijar, modificar, nivelar y hacer efectiva las pensiones alimentarias de aquellas personas de edad avanzada que carecen de recursos para cubrir sus necesidades básicas.

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, Guías para determinar y modificar las pensiones alimentarias en Puerto Rico.

Análisis: La revisión del reglamento utilizado para el 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: Julio de 2019

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 entones 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: Noviembre de 2019

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: Septiembre 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: Julio 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 (Dissaster Recovery) también se vería 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 10ª 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 60 años de edad o más 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.