

INFORME DE ESTATUS DE PLANES  
DE UNIDADES ADMINISTRATIVAS  
2021-2024

LCDA. NICOLE M. MARTÍNEZ  
ADMINISTRADORA

DEPARTAMENTO DE LA  
**FAMILIA**  
ADMINISTRACIÓN PARA  
EL SUSTENTO DE MENORES



## TABLA DE CONTENIDIO

## PAGINA

2

<b>INTRODUCCIÓN</b>	4
<b>BASE LEGAL</b>	4
<b>MISIÓN</b>	5
<b>VISIÓN</b>	5
<b>DESCRIPCIÓN DE LA AGENCIA</b>	5
<b>ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL</b>	11
<b>ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA</b>	
OFICINA DEL ADMINISTRADOR	12
OFICINA DEL SUBADMINISTRADOR	13
OFICINA DE JUECES ADMINISTRATIVOS	13
OFICINA DE ASESORAMIENTO LEGAL	14
OFICINA DE RELACIONES CON LA COMUNIDAD	14
OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN	14
OFICINA DE PROCURADORES AUXILIARES	15
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	15
OFICINA DE PLANIFICACIÓN Y EVALUACIÓN	16
OFICINA DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS	16
OFICINA DE PRESUPUESTO	17
ÁREA DE MANEJO DE CASOS	18
PROGRAMA PARA EL SUSTENTO DE PERSONAS DE EDAD AVANZADA	18
OFICINAS REGIONALES	19
<b>LOGROS</b>	
ADMINISTRACIÓN	20
OFICINA DE RELACIONES A LA COMUNIDAD	21
OFICINA DE RECURSOS HUMANOS	22
OFICINA DE PRESUPUESTO	23
DEPARTAMENTO DE FINANZAS	25
SERVICIOS AUXILIARES	26
OFICINA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA	27

## TABLA DE CONTENIDIO

## PAGINA



PROCURADORES AUXILIARES	29
PROGRAMA PARA EL SUSTENTO DE PERSONAS DE EDAD AVANZADA	31
OFICINA DE EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN	32
SALAS ADMINISTRATIVAS	33
OFICINA DE MANEJO DE CASOS	36

# INTRODUCCIÓN



La Administración para el Sustento de Menores (ASUME), una entidad que forma parte del Departamento de la Familia de Puerto Rico ha elaborado este informe en cumplimiento con lo establecido en la Ley 197-2002, enmendada, también conocida como la Ley del Proceso de la Transición del Gobierno y en conformidad con la carta circular número 2024-01 emitida el 16 de julio de 2024 por el Departamento de Estado del Gobierno de Puerto Rico.

Este informe de estatus de planes de unidades administrativas contiene la información requerida a la ASUME durante los años 2021 al 2024, tanto administrativos como programáticos, de la agencia.

## BASE LEGAL

### PROGRAMA PARA EL SUSTENTO DE MENORES

La Ley Orgánica de la Administración para el Sustento de Menores tiene su origen en la Ley 5 del 30 de diciembre de 1986, según enmendada. La ASUME fue creada mediante la Ley 86 del 17 de agosto de 1994, con el mandato de promover e implementar, de manera efectiva y eficiente la política pública dirigida a garantizar que las personas no custodias, responsables legales de menores de 21 años, cumplan con sus deberes sociales, morales y legales, contribuyendo al bienestar de los menores y asegurando su derecho a recibir pensiones alimentarias. La ASUME es la Agencia Título IV-D (de la Ley de Seguridad Social Federal) designada en Puerto Rico para cumplir las funciones propias de dicho tipo de agencia y, concretamente, la función de hacer efectivas las obligaciones de proveer alimentos a menores de edad.

### 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, establece como política pública del Gobierno de Puerto Rico que los descendientes adultos deben

contribuir, según sus capacidades económicas, 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 (ASUME) 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), como organismo perteneciente al Departamento de la Familia, tiene la responsabilidad de definir los procedimientos para determinar, fijar, modificar y garantizar el cumplimiento de las pensiones alimentarias. Además, se encarga de establecer la paternidad en casos donde exista disputa, conforme a lo dispuesto en la Ley Orgánica Núm. 5 del 30 de diciembre de 1986, según enmendada.

Dentro de las funciones principales de la agencia se encuentran:

1. Fijación, modificación y revisión de las pensiones alimentarias.

2. Establecer la paternidad o filiación de niños menores de edad fuera del matrimonio en aquellos casos cuya finalidad sea el establecimiento de una orden de alimentos.
3. Recaudo, distribución y desembolso de las pensiones alimentarias.
4. Localizar a las personas no custodia (PNC), cuyo paradero se desconoce, con la finalidad de establecer y/o hacer cumplir una orden de alimentos.
5. Hacer cumplir las órdenes de pensiones alimentarias conforme establecido por ley.

La sección VIII de la Ley 5 de 30 de diciembre de 1986, supra, establece las medidas para asegurar la efectividad de los pagos, entre ellos se encuentran:

1. Emisión de Órdenes de Retención al Patrono (ORI) de la persona no custodia.
2. Denegación de solicitud o renovación de pasaportes.
3. Retención de reintegros contributivos federales o estatales.
4. Suspensión de licencias de conducir profesionales deportivas y recreativas.
5. Notificación de incumplimiento a agencias de crédito.
6. Embargo de cuentas bancarias o bienes.
7. Solicitud de desacato al Tribunal de Primera Instancia, entre otros.

La Oficina Federal de Sustento de Menores (OCSS) requiere que la ASUME someta los siguientes informes:

**(1) OCSE 34: Quarterly Report of 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 GrantSolutions.org, Online Data Collections (OLDC) del Departamento de Salud y Servicios Humanos Federal. Este informe es preparado a base de la información provista por nuestro sistema mecanizado PRACSES por la Oficina de Monitoría Programática y firmado por el Administrador de la ASUME, en su función como Director IV-D.

## **(2) OCSE 157: Child Support Enforcement Annual Data Report**



Este informe recoge datos estadísticos sobre los casos y servicios de sustento de menores y se presenta anualmente, una vez culminado el año fiscal federal a través de la página GrantSolutions.org, Online Data Collection (OLDC) del Departamento de Salud y Servicios Humanos Federal. Este informe es preparado a base de la información provista por nuestro sistema mecanizado PRACSES por la Oficina de Monitoría Programática y firmado por el Administrador de la ASUME, en su función como Director IV-D.

## **(3) OCSE 396: Child Support Enforcement Program Quarterly Financial Report**

Part 1: Expenditures and Estimates

Part 2: Prior Quarter Expenditure Adjustments

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. Este informe es presentado a través de la página GrantSolutions.org, Online Data Collection (OLDC) del Departamento de Salud y Servicios Humanos Federal. La información contenida en el mismo es a base del informe de gastos de la agencia, según provisto por la Oficina de Finanzas. El Director de Finanzas es el encargado de cumplimentar la información en el informe el cual es firmado por el Administrador de la ASUME en su función como Director IV-D.

## **(4) Self Assesment (Informe de Monitoría Programática)**

La Oficina de Monitoría Programática está encargada de emitir trimestralmente un informe con los hallazgos, conclusiones y recomendaciones de las auditorías realizadas a los casos para validar que los mismos han sido trabajados en cumplimiento con las disposiciones legales y normativas federales y estatales de sustento de menores dentro de un período de doce (12) meses. Este informe además de incluir los hallazgos deberá contener un Plan de Acción Correctiva para tales hallazgos. Como resultado de estas monitorías/auditorías se prepara un informe anual, Annual Self Assesment Report, que se envía al Regional

Program Manager, el cual debe ser presentado en el mes de marzo a través del State Service Portal.



#### **(5) Data Reliability Audir (DRA)**

Anualmente, personal de la División de Auditorías de la Región II de la OCSS, realiza auditorías a las Oficina de Sustento de Menores adscritas a la Región, con el fin de evaluar si la información sometida por la ASUME en los informes es completa y confiable. También, se asegura de que el sistema automatizado cumple con los requisitos de seguridad de resguardo y compilación de información. El resultado de estas auditorías que evalúan cinco criterios programáticos principales, siendo éstos: el establecimiento de paternidad, el cobro y distribución de las obligaciones de alimentos, el establecimiento de órdenes de pensiones alimentarias, el cobro de atrasos en las obligaciones de alimentos y la efectividad o rentabilidad del programa en sus operaciones, inciden en el cálculo y concesión de incentivos económicos a la agencia por parte de la Oficina Federal de Sustento de Alimentos. Estos incentivos son fondos adicionales provistos a la ASUME sin necesidad de algún fondo estatal y en reconocimiento a las ejecutorias de la agencia con los criterios antes mencionados.

#### **(6) Advance Planning Document Update (APDU)**

En 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 sistema, logros alcanzados, costos incurridos o previstos y debe ser radicado anualmente. Este documento es parte crucial del procedimiento mediante el cual la Oficina Federal de Sustento de Menores evalúa y aprueba el estimado de gastos para el reembolso de fondos federales (Federal Financial Participation o FFP) en los costos incurridos por la agencia en proyectos de tecnología, servicios o adquisición de equipos relacionados a sistemas de procesamiento de data.



### **(7) Annual Certification Letter**

Anualmente se somete a la Oficina Federal de Sustento de Menores una 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. También, indica las preferencias con respecto a las notificaciones de correo sobre retención, los períodos de interrupción, e información de contacto.

### **(8) 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.

Por otra parte, el Programa de Seguridad del Internal Revenue Services 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.

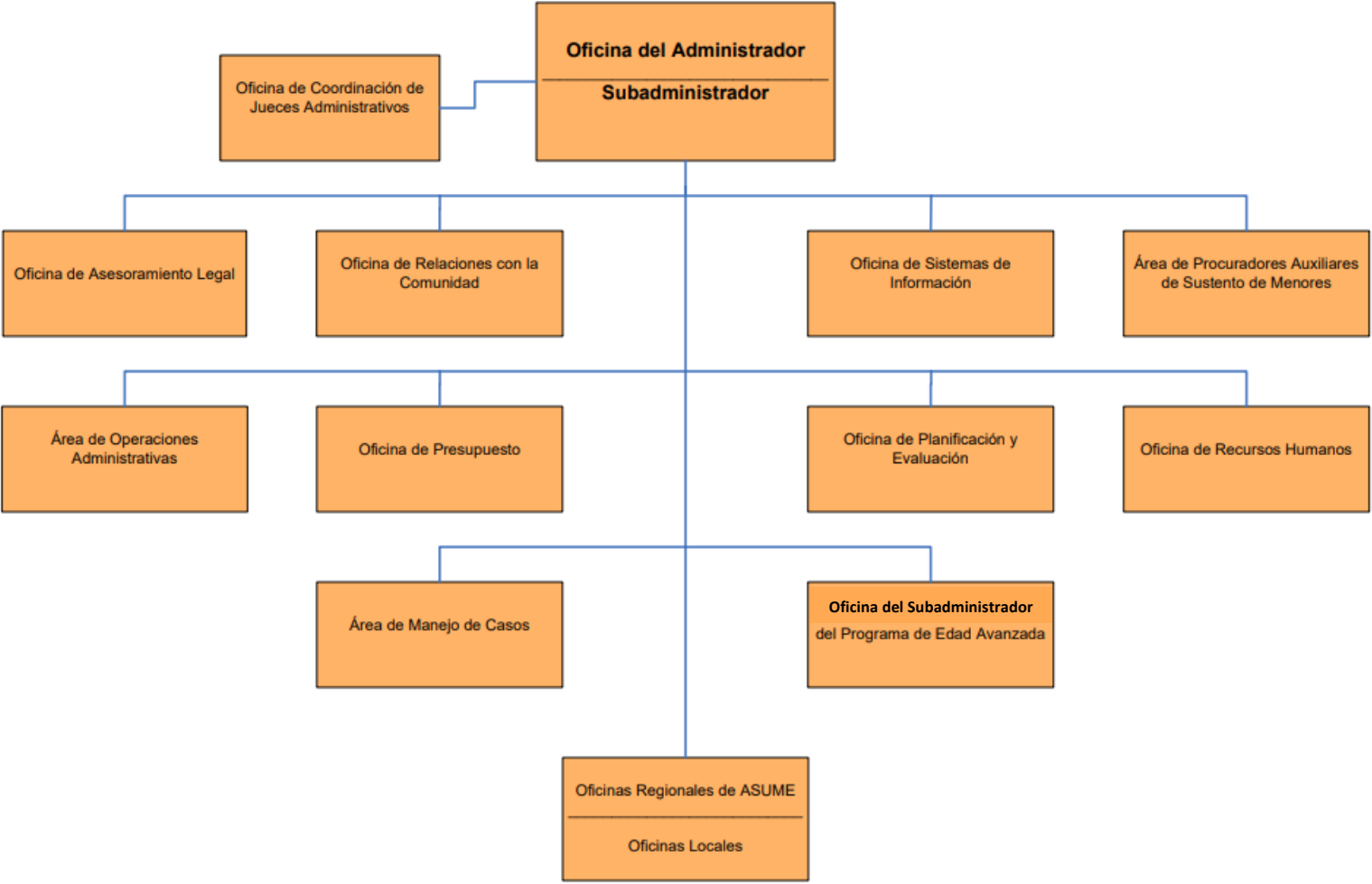
El IRS realiza una evaluación cada tres (3) años para auditar el cumplimiento de la agencia con las salvaguardas establecidas en la publicación 1075, aplicables al recibo, uso y manejo del FTI tanto en el ámbito administrativo-operacional como a través de sus sistemas de información. Concluida dicha auditoría, el IRS emite un reporte titulado Safeguard Review Report (SRR). A partir del SRR, la agencia procede a someter un Corrective Action Plan (CAP). El mismo debe incluir una breve explicación de cada acción correctiva tomada o planificada para resolver los hallazgos contenidos en el SRR.

El mismo se continúa enviando dos (2) veces al año hasta que todas las acciones son aceptadas y los hallazgos son cerrados por el IRS.

(9) Safeguard Security Report (SRR)

A su vez, se debe someter anualmente ante el IRS un reporte conocido como Safeguard Security Report (SRR), 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.

# ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL



# ESTRUCTURA PROGRAMÁTICA

## OFICINA DEL ADMINISTRADOR

Es la oficina responsable de implementar la política pública en ambos programas y coordina las labores en conjunto con el Secretario del Departamento de la Familia. Supervisa y da seguimiento a los planes administrativos y programáticos en las diez regiones de Puerto Rico. El Administrador de ASUME, conforme a la Ley Orgánica, tiene amplias facultades para garantizar el cumplimiento de las obligaciones alimentarias, abarcando tanto aspectos administrativos como judiciales. Entre sus funciones está la preparación y modificación del plan estatal para servicios de sustento de menores, incluyendo el presupuesto necesario. Tiene la potestad de coordinar con agencias gubernamentales, la Rama Judicial y otras instituciones, tanto públicas como privadas, para implementar medidas que respalden la política pública establecida en la Ley. También puede establecer convenios con otras jurisdicciones de los Estados Unidos y del extranjero para facilitar el cobro de pensiones alimentarias.

El Administrador está facultado para identificar y localizar a los responsables de proveer alimentos, promover acciones legales para recuperar pensiones cedidas a la administración, y ofrecer servicios de sustento a particulares, incluso cuando no califiquen para programas de asistencia pública. Además, puede designar Procuradores Auxiliares para representar a la Administración en procesos judiciales y administrativos, y tiene la capacidad de contratar abogados como fiscales especiales para procedimientos penales relacionados con el incumplimiento de la obligación alimentaria.

También debe gestionar la recaudación, distribución y recuperación de pensiones, incluyendo la retención de ingresos cuando sea necesario, y llevar un registro de deudores. Es responsable de promover la obligación moral y legal de los padres de proveer alimentos a través de campañas educativas y coordinar con diversas entidades sociales para fomentar la paternidad responsable.

A nivel financiero, el Administrador puede concretar acuerdos con instituciones financieras para intercambiar información automatizada sobre deudores y congelar

activos, así como también recibir fondos y donaciones para mejorar los servicios prestados. Tiene la capacidad de realizar estudios e investigaciones para evaluar los servicios que ofrece y adoptar reglamentos y procedimientos con la aprobación del Secretario para cumplir con los objetivos de la Ley.

Además, puede ordenar embargos de bienes y activos en caso de atrasos en las pensiones, tanto en Puerto Rico como en otras jurisdicciones, así como imponer gravámenes para forzar la venta de propiedades. En casos de evasión de pensión, puede solicitar al tribunal la anulación de transferencias de bienes hechas para eludir el pago. El Administrador también debe implementar un sistema de evaluación y revisión anual de sus programas, cumpliendo con leyes locales y federales, y trabajar en colaboración con el sistema judicial y las agencias federales y estatales correspondientes.

Asimismo, la oficina presenta los informes requeridos por la legislación o reglamentación vigente, ofrece opiniones sobre legislación relevante y aprueba planes de acción correctiva para responder a auditorías internas y externas. Además, supervisa y evalúa el desempeño de los Directores Asociados y del personal de confianza.

### **OFICINA DEL SUBADMINISTRADOR**

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 las unidades administrativas para atender asuntos pendientes y asegurar el fiel cumplimiento de las leyes y reglamentos aplicables.

### **OFICINA DE 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**

Se encarga 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, 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 RELACIONES CON LA COMUNIDAD**

Esta oficina es responsable de brindar atención al cliente, atendiendo a los ciudadanos que solicitan información sobre los servicios de la agencia y sobre casos específicos. También expide certificaciones para individuos y empleadores, y gestiona solicitudes de trámites básicos como depósito directo y cambio de dirección. Asimismo, se encarga de responder a los correos electrónicos de los participantes a través de la plataforma de servicios personalizados y gestiona los casos referidos por la Oficina de Servicios al Ciudadano de La Fortaleza, la Legislatura, municipios, medios de comunicación, el Secretariado, la Oficina del Administrador y otras agencias gubernamentales. También, coordina con las oficinas regionales para participar en actividades educativas en la comunidad, ferias, impactos comunitarios y eventos para trabajadores desplazados, con el objetivo de aumentar la conciencia sobre los servicios de la ASUME. Se encarga de atender y referir los casos del Programa de Oportunidad con Responsabilidad (POR).

## **OFICINA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN**

La oficina es responsable de gestionar y mantener las redes de información de la ASUME, así como de supervisar el centro de cómputos PRACSES. El componente de programación se encarga de desarrollar y actualizar aplicaciones, garantizar la seguridad de los sistemas, generar y actualizar documentación, y gestionar las solicitudes de informes del sistema PRACSES. El grupo de apoyo técnico se ocupa de la configuración de equipos, programas e impresoras, realiza el cableado en las distintas oficinas y brinda soporte técnico al personal. También se asegura del cumplimiento de los procedimientos

y políticas relacionadas con los sistemas de información. Además, esta oficina gestiona la infraestructura telefónica e implementa tecnologías que optimizan el trabajo del personal de la ASUME. Su objetivo es automatizar procesos y mejorar el uso de la tecnología para facilitar a los participantes y empleadores el acceso a los servicios que la ASUME ofrece a través de diversas plataformas tecnológicas disponibles.

### **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 órdenes 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 filiación, referidos a la Fiscalía Federal y a las agencias de crédito. Traduce órdenes, 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 RECURSOS HUMANOS**

Esta oficina se encarga de gestionar las convocatorias, establecer las normas de reclutamiento, evaluar y certificar a los candidatos, así como coordinar la juramentación y orientación de los nuevos empleados. Elabora informes sobre transacciones de personal en cumplimiento con el principio de mérito, mantiene el registro de puestos y administra el archivo, además de emitir certificaciones y verificaciones de empleo. Lleva a cabo estudios sobre organización y clasificación de puestos, gestiona reclasificaciones, retribuciones, evalúa diferenciales, transferencias, traslados y audita los puestos. También ofrece recomendaciones al Administrador respecto a las transacciones de personal, tomando en cuenta factores relevantes desde la perspectiva de Recursos Humanos para ayudar en la toma de decisiones finales. Asimismo, proporciona servicios a empleados y gerencia en relación con beneficios marginales, deberes laborales y evaluación del desempeño. Brinda apoyo a los empleados en temas relacionados con

licencias, reglamentaciones y la documentación correspondiente. Además, gestiona el plan de adiestramientos de la agencia. La oficina también orienta a la gerencia sobre normas de conducta, convenios colectivos y reglamentaciones aplicables al personal. Igualmente, canaliza e investiga las querellas presentadas contra empleados y funcionarios de la agencia.

### **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 requeridos. La unidad de Auditoría Programática se encarga de someter ante la *Office of Child Support Services* (OCSS), los informes OCSS34 y OCSS157, así como el *Self Assessment* y el *DRA*.

### **OFICINA DE OPERACIONES ADMINISTRATIVAS**

Esta oficina se encarga de atender las necesidades administrativas de todos los componentes de la agencia, incluyendo la adquisición de materiales, equipos, mantenimiento de la planta física, inventario de propiedad y gestión de correo, entre otros. También es responsable de los aspectos financieros de la agencia, como la reconciliación bancaria, la recaudación de dinero administrativo y otros asuntos fiscales.

**Oficina de Servicios Administrativos** – Proporciona servicios de mantenimiento y gestión de la flota de vehículos, incluyendo la transportación del personal de la oficina



central. Asimismo, ofrece servicios de correo, compra de bienes y servicios, entrega y registro de propiedades, administración de documentos, reciclaje, almacenamiento y distribución de materiales, y la disposición de documentos.



**Oficina de Finanzas** – Gestiona la contabilidad de la agencia, supervisa las cuentas federales y estatales y monitorea las cuentas bancarias. Se encarga de la pre-intervención de las facturas de proveedores y contratistas, realiza funciones de pagador auxiliar de servicios, gestiona el ciclo contable del Departamento de Hacienda y supervisa el contrato del proveedor de servicios bancarios. Además, emite los informes federales requeridos (OCSS396), proporciona la información solicitada por la OCSS y lleva a cabo las recaudaciones requeridas por el Departamento de Hacienda.

## **OFICINA DE PRESUPUESTO**

La Oficina de Presupuesto se enfoca en ofrecer asesoría experta en la administración y manejo del presupuesto, asegurando que la gestión de los recursos financieros, tanto estatales como federales, se atemperen a las políticas fiscales y gerenciales del Gobierno de Puerto Rico. En este contexto, la oficina ejecuta una amplia variedad de responsabilidades complejas que incluyen, la preparación y control detallado de los documentos fiscales y presupuestarios esenciales para una administración financiera eficiente. Asimismo, la oficina es responsable de implementar los ajustes necesarios para mantener un presupuesto equilibrado en cumplimiento con las normas y disposiciones aplicables. Esto implica una constante adaptación de métodos y técnicas avanzadas para la formulación, administración y ejecución presupuestaria, así como la verificación rigurosa de la disponibilidad de fondos destinados a cubrir operaciones programáticas, transacciones de personal, adquisiciones y contratos. Adicionalmente, la oficina juega un papel crucial en la evaluación de medidas para mejorar la eficiencia operativa y generar economías presupuestarias, garantizando la integridad y efectividad en el manejo de los fondos recibidos. También, participa activamente en la elaboración del presupuesto anual, que se integra al Presupuesto del Gobierno de Puerto Rico, y en la preparación de proyecciones de gastos mensuales y anuales para evaluar la situación fiscal de la agencia. Entre sus responsabilidades se encuentran la colaboración en la redacción del

Memorial Explicativo, el análisis de proyectos identificados, y la administración de subvenciones e incentivos a través de PRIFAS. Además, la oficina desarrolla planteamientos fiscales complejos que son sometidos a la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) y a la Junta de Supervisión Fiscal para su consideración y aprobación, asegurando así un manejo transparente y efectivo de los recursos públicos.

### **ÁREA DE MANEJO DE CASOS**

Esta oficina agrupa las operaciones relacionadas con temas programáticos, como excepciones, identificación de pagos y casos de alimentos intergubernamentales. Su principal función es coordinar y apoyar la implementación de la política pública en relación con el manejo de los pagos de alimentos y los servicios que ofrece la agencia. Además, desarrolla mecanismos y proyectos especiales para asegurar el cumplimiento de las órdenes de pensión alimentaria y da seguimiento al manejo de los pagos de sustento de menores. Incluye la Unidad de Registro Central, que se encarga de recibir reclamaciones de alimentos de otros estados hacia residentes de Puerto Rico, verificar que las peticiones intergubernamentales contengan la documentación adecuada, registrar los casos en el sistema PRACSES y remitir los documentos a las regiones correspondientes. También, gestiona las solicitudes de residentes de Puerto Rico que presentan reclamaciones contra personas en otros estados, jurisdicciones, tribus o países extranjeros. Da seguimiento a las consultas sobre el estado de los casos intergubernamentales y maneja las quejas recibidas de la Oficina Regional II de la OCSS.

### **PROGRAMA PARA EL SUSTENTO DE PERSONAS DE EDAD AVANZADA (PROSPERA)**

Esta oficina apoya y asiste al Administrador en sus funciones tanto programáticas como administrativas relacionadas con el Programa PROSPERA. Coordina los servicios de localización, alimentos, establecimiento y cumplimiento de órdenes de pensión alimentaria, y la gestión de referidos. Además, trabaja junto a mediadores y trabajadores sociales en el proceso administrativo de mediación en toda la isla. También organiza charlas y seminarios dirigidos a la comunidad para informar sobre el sustento de personas de edad avanzada y los servicios que ofrece PROSPERA.

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

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

**Oficina de Procuradores de Sustento de Edad Avanzada** – Esta oficina se encarga de asegurar el cumplimiento de las órdenes de pensión alimentaria y brinda asesoramiento y representación legal a las personas de edad avanzada ante los tribunales.

## OFICINAS REGIONALES

La agencia cuenta con diez oficinas regionales en toda la isla, ubicadas en Aguadilla, Arecibo, Bayamón, Caguas, Carolina, Guayama, Humacao, Mayagüez, Ponce y San Juan. Estas oficinas están organizadas en cuatro áreas principales:

- **Asuntos Administrativos:** Coordina las actividades de las oficinas locales y las unidades adscritas a cada oficina regional. Además, se encarga de gestionar las necesidades administrativas, recursos y adiestramientos del personal en las oficinas locales.
- **División Legal:** Proporciona asesoría y representación legal para garantizar el bienestar de los menores, además de representar al Administrador y a la agencia en los tribunales.
- **Unidad de Servicios:** Atiende al público que solicita información sobre los servicios de la agencia y casos particulares. Expide certificaciones y refiere a las oficinas locales aquellos casos que requieren atención adicional. También, gestiona casos ante jueces administrativos, tribunales y aquellos referidos por la Oficina Central para su investigación.

- **Oficinas Locales y Regionales:** Estas oficinas brindan servicios directos a los participantes, incluyendo localización, establecimiento de paternidad, modificación y cumplimiento de órdenes de alimentos en casos locales e intergubernamentales. Además, orientan sobre casos específicos, gestionan reclamaciones, objeciones y solicitudes de ajuste de cuentas. También, emiten certificaciones, cupones de pago y estados de cuenta relacionados con los casos.

## LOGROS DE LA ASUME 2021-2024

### ADMINISTRACIÓN

- **Guías Mandatorias** – En septiembre de 2021 se contrató a la Compañía Estudios Técnicos para realizar un estudio socioeconómico con el propósito de revisar las Guías Mandatorias vigentes a ese momento, que habían sido implementadas en el año 2014. A su vez, se estableció y activó el Comité Permanente de para la Revisión de Guías Mandatorias. Luego de múltiples reuniones de trabajo por parte del Comité, así como la evaluación del estudio socioeconómico presentado por Estudios Técnicos, se presentó en octubre de 2023, un borrador de reglamento para la evaluación y discusión de la ciudadanía, cónsono con la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme. En este proceso se realizaron vistas públicas a través de nuestras diez (10) regiones. Luego de atender los planteamientos de los ciudadanos, en febrero 15 de 2024, se radicó ante el Departamento de Estado el Reglamento titulado *Guías Mandatorias para Fijar y Modificar las Pensiones Alimentarias en Puerto Rico, Reglamento Número 9535*. Con el establecimiento de estas nuevas guías, se modificó la fórmula para el establecimiento de pensiones alimentarias, tomando en consideración para el establecimiento de la pensión básica, únicamente el ingreso de la persona no custodia (PNC), tomando en consideración todos los hijos dependientes de la persona no custodia y por primera vez estableciendo una reserva a base de un por ciento de esta, según los ingresos y de la cantidad de hijos dependientes que tenga.

- **Campaña publicitaria** – El 5 de junio de 2023, la Administración de Familias y Niños de los Estados Unidos anunció el cambio de nombre del Office of Child Support Enforcement, OCSE por sus siglas en inglés al Office of Child Support Services, OCSS por sus siglas en inglés. Este cambio de nombre refleja el compromiso del programa a servir a toda la familia y proveer servicios que promuevan la autosuficiencia familiar para que los niños reciban apoyo confiable de ambos padres. Expresó además la Oficina federal que el programa reconoce que la estructura familiar ha cambiado por lo que se debe servir a toda la familia para mejorar el apoyo financiero y emocional de los niños. Además de brindar servicios financiados directamente por el programa de manutención infantil, la OCSS proporciona fondos para apoyar los servicios centrados en la familia ofrecidos por los estados y tribus. Estos servicios incluyen programas de empleo y capacitación, programas de paternidad y visitas y otros esfuerzos para promover y fomentar el apoyo financiero y emocional a los niños y familias. Cónsono con esta política, se estableció una campaña publicitaria en la que se promocionan los servicios ofrecidos por la ASUME, que redundan en beneficio de la familia, tales como el Programa de Oportunidad con Responsabilidad (POR), las pruebas de paternidad y varios otros servicios ofrecidos por la ASUME. A su vez, se realizó un anuncio animado que promociona el apoyo emocional de los menores de edad, cuando ambos padres tienen otras familias, provocando así un vínculo con los menores de edad y la importancia de la participación de ambos padres en la vida de los menores para su estabilidad emocional.

## OFICINA DE RELACIONES A LA COMUNIDAD

- **Eventos** - A su vez, con motivo de la celebración nacional del mes de Sustento de Menores, durante los meses de agosto de 2023 y 2024, se celebró por primera vez, una actividad dirigida a la ciudadanía para promover nuestros servicios, así como aquellos servicios provistos por otras agencias de gobierno o por organizaciones sin fines de lucro que nos colaboran, lo cual redundará en beneficio para nuestros participantes y nuestros niños. Esta actividad, además de contar

con mesas de servicios, contó con varios espectáculos dirigidos a los niños para su disfrute y un compartir en familia. Como parte de los servicios ofrecidos por la Oficina de Relaciones a la Comunidad, la ASUME participó en múltiples ferias de servicio a través de Fortaleza por Puerto Rico, así como en varias ferias de desplazados ante el cierre de algunas empresas.

- **Programa POR** – Cónsono con la política pública establecida por la OCSS, se expandió el Programa de Oportunidad con Responsabilidad, para que el mismo sirva tanto a personas custodias como a personas no custodias en asuntos como readiestramiento y colocación de empleo. A su vez, por primera vez la ASUME, logró un acuerdo colaborativo con la Organización sin fines de lucro *One Stop Career Center*, en la cual se le proporciona servicios legales gratuitos a las personas custodias en asuntos de alimentos. La importancia de brindar servicios de readiestramiento y colocación de empleo tanto a personas custodias como no custodias redundan en un estrecho beneficio a los menores de edad.
- Se implementaron acuerdos colaborativos con varios municipios para que a través de kioscos tuvieran acceso a nuestra base de datos y a la emisión de certificaciones de cumplimiento personal y patronal, cupones de pago e historial de pago, esto con el fin de lograr accesibilidad de nuestros servicios a la ciudadanía.

## OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

- Se nombró capital humano para las clases de Especialistas en Pensiones Alimentarias, (Clases exclusivas de la ASUME, e imprescindible para el funcionamiento de la Agencia). Procuradores Auxiliares Confidencial, Director de Finanzas, Monitor Programático, Técnico de Sistemas de Oficina, Alguacil, Oficial de Pensiones Alimentarias, Supervisor de Pensiones Alimentarias, Director/a Asociado de Sustento de Menores, Oficinista I, Trabajador Social Senior para el programa de PROSPERA, Coordinador Interagencial, Director de Presupuesto y Oficial Ejecutivo, impactando las 10 Regiones de la ASUME y el Nivel Central. Estos reclutamientos ascendieron a 142 empleados.

- Se continúan ofreciendo talleres de capacitación a empleados. Esto incluye a los empleados de nuevo nombramiento, sobre las funciones que realizan o realizarán, así como para su mejoramiento profesional.
- El pasado 1 de enero de 2023, se implementó el Plan de Clasificación de Puestos para el Servicio de Carrera del Gobierno Central. La ASUME contaba con una plantilla de 339 empleados en el servicio de carrera. Un total de 235 empleados recibieron un aumento salarial.
- Se implementó, en cumplimiento con el *Internal Revenue Service (IRS) 1075*, la toma de las huellas dactilares a candidatos a nuevo nombramiento en la agencia. Mediante la Orden Administrativa 2023-04 del 29 de julio de 2022, se implementó la *Política pública sobre manejo de resultados tras implementación del protocolo para verificación de antecedentes penales y toma de huellas dactilares a empleados y contratistas con acceso a información contributiva federal*.

## OFICINA DE PRESUPUESTO

- Para finales del año fiscal estatal 2021 se identificaron varias deficiencias y áreas para mejorar, tales como: El presupuesto aprobado no cumplía con el “baseline” requerido por el Gobierno Federal de \$8,500,000; el Gobierno Federal no aceptó el informe trimestral correspondiente al cuarto trimestre del año federal 2021 (por incumplimiento con el “baseline”) y el Gobierno Federal emitió dos (2) notificaciones negativas de subvenciones trimestrales que representaba que la ASUME devolviera \$4,000,000. La ASUME recibió una alerta por parte del Gobierno Federal, de penalizar y reducir los incentivos utilizados para suplantar las operaciones de la Agencia. Cuando esta Administración entró en funciones en junio de 2021 se percató de lo que estaba sucediendo y el impacto que esta situación tenía en los presupuestos estatales del 2021 y del 2022, inmediatamente acudió a la Oficina de Gerencia y Presupuesto (OGP) para solicitar ayuda.
- Se sostuvieron varias sesiones de trabajo con los técnicos de la Junta de Supervisión Fiscal para explicarles la gravedad del asunto.
- Se sometió un Planteamiento Presupuestario a OGP, logrando que en el mes diciembre de 2021 la Junta de Supervisión Fiscal autorizara un movimiento de

fondos por la cantidad de \$6,200,000 para poder cumplir con el “baseline” del año fiscal federal 2021 y no perder \$4,000,000 de incentivos federales.

- A finales de diciembre de 2021, se enmendó el informe trimestral sometido (OCSE-396) para el cuarto trimestre del año fiscal terminado el 30 de septiembre de 2021, en el cual se incluyeron los ajustes correspondientes y se pudo reclasificar los \$7,400,000 que habían sido pagados incorrectamente a través de fondos de incentivos.
- Se prepararon varias consultas estableciendo las posiciones de la ASUME respecto a distintos asuntos. Por ejemplo, el reconocer el cargo “Pay-As-You-Go” como un gasto operacional admisible (\$2,600,000). Lo que logró que la ASUME pudiera acceder cerca de \$5,000,000 adicionales de fondos federales.
- Para el Presupuesto del año fiscal federal 2022, se sometió un Planteamiento Presupuestario a OGP solicitando un aumento presupuestario de \$1,300,000 para atender, principalmente el reembolso necesario del sistema PRACSES. La Junta de Supervisión Fiscal aprobó dicho planteamiento, lo que permitió cumplir con el “baseline” establecido y acceder \$2,500,000 adicionales en fondos federales, para un total de \$3,800,000.
- En la petición presupuestaria del año 2023, se logró que la Junta de Supervisión Fiscal aprobara un presupuesto estatal de \$4,800,000. Esto permitió que la ASUME accediera a \$4,500,000 en fondos federales, para que en el año fiscal 2023 lograra contar con un presupuesto total ascendente a \$9,300,000.
- Dado a que la ASUME ha continuado con su eficiencia en la administración, manejo y uso correcto de los fondos, tanto estatales como federales, para el año presupuestario estatal 2024 se logró un presupuesto consolidado ascendente a \$33,725,000, de los cuales \$16,841,000 corresponden a fondos estatales y \$16,884,000 a fondos federales.
- Para el año fiscal 2025, la Junta de Control Fiscal aprobó la asignación de \$17,234,000 de fondos estatales y \$16,855,000 de fondos federales para un total consolidado de \$34,089,000.
- Algunos aspectos resaltantes del presupuesto del año 2025 son los siguientes: Extensión de Fondos CAPEX (mejoras capitales) para realizar proyectos de



tecnología \$947,000 (cantidad original); se mantuvieron \$2,500,000 para los costos mandatorios ('anual fee' que requiere el Gobierno Federal de \$35 por participante cuya pensión excede de \$550, según requerido por la Sección 454(6)(B)(ii) de la Ley del Seguro Social Federal); asignación de \$195,000 adicional para PRACSES; se mantuvieron los \$353,000 adicional para contratación de nuevo personal; se mantuvo el presupuesto de PROSPERA; se mantuvieron los logros obtenidos en el presupuesto del año fiscal 2023; se continua en cumplimiento con el "baseline" requerido por el gobierno federal de \$8,500,000.

- Preparamos el borrador del Manual de Procedimientos Fiscales donde establece por escrito los procesos presupuestarios.
- Aumentamos la visibilidad y centralización de la información presupuestaria y financiera para que el personal del área de presupuesto y finanzas puedan realizar informes a los diferentes componentes fiscales locales y federales.
- Logramos la aprobación por parte de la Junta de Control Fiscal para la extensión de tiempo para el uso de los fondos CAPEX aprobados en el año fiscal 2023. El balance disponible en obligaciones y sobrantes fueron extendidos para su utilización hasta el 30 de junio de 2025.
- En el año fiscal 2025 se solicitó a la Junta de Supervisión Fiscal y a la Oficina de Gerencia y Presupuesto la cantidad de 1.9 millones de dólares en fondos CAPEX para continuar con el proceso iniciado por la ASUME de modernización del Sistema Mecanizado PRACSES, así como la compra de un nuevo "Mainframe" para el sistema actual. Luego de varios trámites, se recibió la aprobación de la solicitud.

## DEPARTAMENTO DE FINANZAS

- Se reconciliaron las cuentas bancarias de pensiones alimentarias desde enero de 2019 hasta abril 2022. Esto representaba más de 345 mil transacciones durante el período de 40 meses (un promedio de 8,640 transacciones mensuales).
- Se comenzó a trabajar en la plataforma para el manejo de casos de cobro, donde automáticamente se emiten las notificaciones o avisos de deuda a los

participantes. Dado a dicha implementación y a la contratación de servicios legales, se ha aumentado la cantidad de dinero recobrado que se encontraba en cuentas a cobrar tanto a PC o PNC por dinero distribuido por error, así como el gasto por concepto de pruebas de paternidad, ya sea a través de planes de pago o de casos presentados bajo la Regla 60 ante los tribunales.

- Con la asistencia de recursos externos altamente experimentados en la administración y manejo de fondos federales, se ha mejorado significativamente la preparación de los Informes Financieros Trimestrales (OCSE-396), según requerido por la regulación federal 45 CFR 304.25.
- El área de Contabilidad culminó con el cuadro de los fondos federales y ha alcanzado estar al día para los años fiscales corrientes en el proceso de “*draw down*” de los fondos federales (*grants* e incentivos) manteniendo así la disponibilidad de los fondos federales ante el Departamento de Hacienda.
- Con la asistencia de Sistemas de Información y Tecnología se creó una plataforma mediante Share Point para registrar todas las facturas, de forma tal que se pueda tener visibilidad de estas y mayor control en el flujo del proceso de pago. Además de ser un proceso más ágil, resulta en la reducción del uso del papel contribuyendo al ahorro de dinero y de la conservación del medioambiente.
- Se logró la preparación del Manual de Controles Internos y de Cumplimiento del Departamento de Finanzas, cuyo fin es fortalecer la estructura de controles internos para manejar los asuntos financieros de la ASUME.

## SERVICIOS AUXILIARES

- Hasta el 2021, la ASUME ocupó cuatro (4) pisos en el edificio Metro Center ubicado en la Calle Mayagüez, pero como medida de ahorro en el mes de diciembre de 2021 se realizó la mudanza desde dicha edificación hasta las nuevas facilidades en el Mercantil Plaza en Hato Rey. La oficina regional de Carolina se encuentra en proceso de reubicación (en otro piso) y modernización de sus facilidades (en el mismo edificio que actualmente ocupa), para tales fines se está recibiendo la asesoría tanto de ingenieros y de un gerente de proyectos para la

preparación del diseño y la elaboración de un memorando de entendimiento con la Administración de Edificios Públicos.

- Se culminó la reubicación de las oficinas de Monitoria Programática, Servicios Generales, del Almacén de Suministros, el Archivo de la Oficina de Recursos Humanos, la Sala de Lactancia y la recepción para atender a los participantes de forma presencial.
- Se concluyó la instalación de nuevos sistemas modulares en nivel central y las regiones de Arecibo y Guayama. Actualmente estamos en el proceso de evaluación de los espacios físicos de varias regiones para las cotizaciones y adquisición de nuevos sistemas modulares.
- Se levantó desde cero, el inventario físico de propiedad de la Agencia a nivel central y se está concluyendo la preparación de los Recibos de Propiedad en Uso para la entrega a cada uno de los empleados.
- Se comenzó a utilizar la plataforma JEDI 2.0 para la petición de adquisición de compra de bienes o servicios.
- Con la asistencia de Sistemas de Información y Tecnología, se creó una plataforma mediante “Share Point” para el manejo de la correspondencia de forma más efectiva para tener mayor control en el manejo de los valores que van para banco o manejo de casos.
- Se desarrolló una plataforma para el registro de cheques.
- Desde el 2021 hasta el presente se han realizado cinco (5) decomisos, uno de estos de equipos electrónicos.
- Durante el 2021 al 2024, se ha logrado reciclar más de 15,000 libras de papel.
- Se hizo la entrega de once (11) vehículos para el uso de las regiones de la ASUME que les permitirá realizar tareas que son esenciales.

## OFICINA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍA

- **Página web** – Se implementó la programación “chatbot”, la cual facilita los mecanismos informativos que ofrecemos cubriendo la necesidad de cada visitante en nuestra página web. El chatbot ofrece respuesta automática a cada pregunta que nos requieren los visitantes.

- **Servicios personalizados web** – Se desarrolló un sistema electrónico que optimiza la atención a nuestros participantes y ciudadanos. Esta iniciativa innovadora permite una conexión directa entre el participante y el empleado responsable de su caso, asegurando una gestión más eficiente. Además, la plataforma facilita a los patronos y ciudadanos la solicitud de servicios de forma rápida y efectiva, garantizando una atención oportuna y personalizada.
- **AMIP** – Se ha implementado un sistema de informes estadísticos para el seguimiento de métricas, proporcionando una herramienta clave para la supervisión y gestión. Este sistema se encuentra disponible a través de Power BI en la intranet, facilitando el acceso a la información necesaria para la toma de decisiones estratégicas.
- **Intranet estadístico** – Se ha desarrollado y puesto en funcionamiento un informe con gráficos accesible en la intranet, que proporciona datos del sistema PRACSES para apoyar a la gerencia en la toma de decisiones.
- **Turnos PR** – Se completó la implementación del sistema en todas las oficinas regionales, permitiendo la atención de servicios generales en cualquier sede. Esta primera fase ya está implementada, la misma consiste en que los empleados de la ASUME puedan manejar y atender a nuestros participantes y ciudadanos de una manera más efectiva, canalizando las atenciones según la necesidad. Actualmente nos encontramos implementando la segunda fase de este proyecto, habilitando las opciones de citas mediante la plataforma de servicios personalizados y servicios en línea. Esto facilita que los participantes y ciudadanos puedan agendar su servicio con antelación, en la página web o la aplicación móvil de Turnos PR.
- **IVR** – Se introdujo un nuevo sistema de IVR para la atención automática de llamadas, mejorando la eficiencia en la comunicación con los usuarios.
- **Registro y aprobaciones de facturas** – Se estableció un sistema de control para el registro de facturas y el flujo de aprobación, agilizando los procesos de pago en el área de finanzas.

- **Creación sistema de cuentas a cobrar** – Se implementó un sistema para el manejo de cuentas por cobrar, optimizando el seguimiento de casos relacionados con cobros.
- **Teléfonos y “Headset”**– Este proyecto abarca todas las oficinas en donde los empleados ahora cuentan con equipos muchos más modernos y con la flexibilidad de utilizarlos con “Headset” para facilitar una mejor producción y atención al cliente.
- **Modernización del Sistema PRACSES** – Se comenzó el proceso de modernización del sistema mecanizado de manejo de casos PRACSES. En éste se realizó un *Request for Information (RFI)* con diversos proveedores para conocer los servicios que ofrecen y las alternativas viables para la ASUME. Actualmente nos encontramos en la preparación de un “RFP” para el estudio de viabilidad y continuar con el proceso de modernización que pudiera ascender a una inversión de \$80 millones y 5 a 6 años en su implementación.

## PROCURADORES AUXILIARES

- **Unidad de Quiebras** – Como resultado de la intervención de esta Unidad en los casos de quiebra, en el período de enero a diciembre de 2021, se logró recaudar la suma de \$234,149.14, cantidad que responde a deuda o atrasos de pensiones alimentarias. Es importante mencionar, que en este año nos encontrábamos atravesando una pandemia por el Covid-19; en el período de enero a de diciembre de 2022, se logró recaudar la suma de \$461,948.06; en el período de enero a diciembre de 2023, se logró recaudar la suma de \$418,121.62 y durante el período de enero a julio de 2024, se ha logrado recaudar, hasta el momento, la suma de \$242,492.18, cantidad que responde a deuda o atrasos de pensiones alimentarias. Para un total de \$1,356,711.00 durante el período de enero 2021-julio 2024.
- **Unidad de Pasaportes** – Como parte de la intervención de esta Unidad, en los casos donde se ha impuesto restricción al pasaporte, período que comprende de enero a diciembre de 2021, se logró recaudar la suma de \$329,778.81. Es importante mencionar, que en este año nos encontrábamos atravesando una

pandemia por Covid-19; durante el período que comprende de enero a diciembre de 2022, se logró recaudar la suma de \$535,631.33; durante el período que comprende de enero a diciembre de 2023, se logró recaudar la suma de \$477,186.92 y durante el período que comprende de enero a julio de 2024, se ha logrado recaudar la suma de \$226,075.52. Para un total de \$1,568,672.58, durante el período de enero 2021- julio 2024.

- **Unidad de Traducciones** – La Unidad de Traducciones tiene la función de realizar las traducciones de los documentos legales necesarios para el trámite de los casos de pensiones alimentarias interestatales, así como cualquier documento o proyecto especial asignado por la Administradora para ser traducido del idioma inglés a español o de español a inglés. En el período de enero a diciembre de 2021, se recibieron 166 solicitudes, de las cuales se completaron 165 y una fue cancelada. Además, se trabajaron 5 proyectos especiales. En el período de enero a diciembre de 2022 se recibieron 197 solicitudes, de las cuales se completaron 182, 2 fueron canceladas y 14 quedaron pendientes. Además, se trabajaron 5 proyectos especiales. En el período de enero a diciembre de 2023 se recibieron 195 solicitudes, de las cuales 192 fueron completadas y 3 fueron canceladas. Dentro del período de enero a julio de 2024, se han recibido 117 solicitudes, de las cuales 105 han sido completadas, 1 fue cancelada y 12 se encuentran en proceso. Además, se trabajó como proyecto especial la traducción al idioma inglés del Reglamento Núm. 9535, Guías Mandatorias para fijar y modificar pensiones alimentarias en Puerto Rico, presentado ante el Departamento de Estado el 15 de febrero de 2024. Durante el período de enero 2021- julio 2024 se recibieron 675 solicitudes, 668 fueron completadas, 7 canceladas y se realizaron 20 trabajos especiales.
- **Comparecencias Tribunal de Primera Instancia** – En el período de enero a diciembre de 2021, comparecieron a 607 vistas y presentaron 1,130 mociones; en el período de enero a diciembre de 2022, comparecieron a 917 vistas y presentaron 1,300 mociones; en el período de enero a diciembre de 2023, comparecieron a 1,184 vistas y presentaron 1,518 mociones; en el período de enero a julio de 2024, han comparecido a 764 vistas y han presentado 882

mociones. Durante el período de enero 2021- julio 2024 comparecieron a 3,472 vistas y 4,830 mociones presentadas.

- **Comparecencias Sala Administrativa** – Durante el período de enero a diciembre de 2021, comparecieron a 1,386 vistas y presentaron 391 mociones; en el período de enero a diciembre de 2022, comparecieron a 1,351 vistas y presentaron 526 mociones; en el período de enero a diciembre de 2023, comparecieron a 1,614 vistas y presentaron 518 mociones; en el período de enero a julio de 2024, han comparecido a 631 vistas y han presentado 256 mociones. Durante el período de enero 2021- julio 2024 comparecieron a 4,982 vistas y presentaron 1,691 mociones.
- **Plataforma digital ADM Procuradores** – Con el propósito de que los informes mensuales se presentaran de manera digital, junto al equipo de la Oficina de Sistemas de Información, se actualizó la plataforma digital ADM PROCURADORES. La misma se está utilizando desde el mes de octubre de 2023.

## **PROGRAMA PARA EL SUSTENTO DE PERSONAS DE EDAD AVANZADA (PROSPERA)**

- En el 2021 PROSPERA contaba solamente con una empleada regular. Al momento de este informe se aumentó su plantilla a cuatro (4) empleados para un total de cinco (5) empleados en el servicio de confianza, carrera y transitorio. Este personal es importante para ofrecer con mayor rapidez, eficiencia y prontitud los servicios que requiere la población de adultos mayores.
- Para el Año Fiscal 2024-2025 el presupuesto asignado al Programa es de quinientos cincuenta mil dólares (\$558,000.00) en comparación al presupuesto disponible para el año 2021 y año 2022 el cual era de \$317,000 y \$323,000 respectivamente.
- Continuación de la Propuesta para la Solución de Manejo de las Solicitudes de Servicios a través de la plataforma “Streamline”. Con la implementación de esta herramienta, el manejo de los expedientes de los participantes se realizará de forma digital. Este proyecto, con un costo anual de \$45,000, optimizará la gestión

y resolución de los casos, alineándose con la política de “paper less”, lo que generará ahorros en espacio, recursos financieros y material impreso, así como contará con información estadística de manera más ágil y eficiente.

- Se logró reubicar las facilidades de PROSPERA en el mezanine, en el espacio contiguo a las Oficinas de la División del Secretariado unificado en un mismo lugar todos los componentes del programa.
- El Programa tuvo un incremento en el número de solicitudes de servicios que se convirtieron en casos activos del programa.
- El Programa fue promocionado en varios medios de comunicación tales como: programas radiales y televisivos, además de prensa. Igualmente, en las ferias de servicios, en su mayoría “Fortaleza por Puerto Rico” efectuada mensualmente en diferentes municipios de la isla.
- El Programa tuvo un aumento sustancial en los casos referidos por los tribunales y la Administración de Familias y Niños – Programa de Adultos Mayores del Departamento de la Familia.
- Actualmente existen aproximadamente 325 casos activos.

## OFICINA DE EVALUACIÓN Y PLANIFICACIÓN

- **Proyecto Transmittal II** – Este proyecto se manejará en conjunto con el Sistema de Gestión Documental. Con el mismo se pretende administrar y vigilar el cumplimiento de lo requerido por los Estados en los casos Intergubernamentales. Es una herramienta de trabajo, tanto para el EPA como para el supervisor, entiéndase, EPA Principal, y también para el Director Asociado. Con el mismo se podrá monitorear el recibo, manejo y cumplimiento del Transmittal II, además del seguimiento. Por lo tanto, proyectamos alcanzar el cumplimiento de este criterio en las futuras auditorías.
- **Visitas a las Regiones** – Visitas a las oficinas regionales para orientarlos sobre la importancia y la relación directa con la oficina de Planificación y Evaluación con el trabajo por parte de los EPAS, OPAS, EPA Principal y Directores Asociados, además del impacto del trabajo programático y los incentivos de la ASUME.



- **Revisión del Manual de Normas y Procedimientos** – En enero de 2024, se completó la revisión y actualización de 16 capítulos de los 17 contenidos. El capítulo 17 está siendo atendido por el área de Manejo de Casos para su revisión final.
- **Guía de Supervisión EPA Principal** – Se inició la preparación de una guía de supervisión enfocada en la calidad y eficiencia en el manejo de los casos. La misma va dirigida a trabajar directamente con los requerimientos de la ASUME a nivel federal y estatal. Es decir, reenfocaremos la supervisión hacia lograr el mayor rendimiento (performance) en el Procedimiento Administrativo Expedito.

## SALAS ADMINISTRATIVAS

- **Adquisición de equipo y materiales** – Durante el período del 2021 al 2024 se adquirieron monitores para la realización de las vistas por videoconferencia, togas para las juezas de nuevo ingreso, sistema de audio y cámaras 360, laptops, escritorios, uniformes para los alguaciles y calculadoras para los jueces.
- **Revisión del reglamento** – Actualmente se encuentra en proceso la revisión final del Reglamento sobre los deberes y responsabilidades de los jueces.
- Se realizó la transición del Sistema “Sky for Business a Teams”.
- Se estableció el Sistema de Videoconferencia en todas las Salas Administrativas. El Sistema de Videoconferencia ha permitido continuar realizando las vistas de forma remota. Los funcionarios, las partes y los representantes legales se han adaptado efectivamente a la realización de las vistas virtuales.
- Se reubicaron las Salas Administrativas de San Juan, Guayama y Arecibo.
- **Mejoras al Sistema ADM Jueces** – Se añadieron los asuntos interlocutorios, preparación del informe de anotaciones, informe de vistas señaladas y recopilación de tareas realizadas. También, se añadieron las siguientes herramientas: el registro de la labor de los alguaciles y mejoras en las herramientas de redacción de documentos.
- Se realizó el reclutamiento de cuatro alguaciles para las Salas Administrativas de Arecibo, Aguadilla, Utuado y Guayama y el reclutamiento de una secretaria para la Sala de Aibonito.

- Se llevaron a cabo visitas periódicas a las Salas Administrativas y se realizaron vistas públicas sobre el borrador del reglamento de las Guías Mandatorias para Fijar y Modificar pensiones alimentarias en Puerto Rico.
- Se preparó un formato para computar las pensiones, conforme con el nuevo reglamento 9535, Guías Mandatorias para computar pensiones alimentarias en Puerto Rico.
- **Adiestramientos a Jueces** – Durante el año 2021 se ofrecieron dos (2) adiestramientos a los Jueces: “Aspectos de Derecho de Persona y Familia pertinentes a la adjudicación de pensiones alimentarias”, y “El proceso apelativo en el Derecho de Alimentos”. Durante el año 2022 se ofrecieron cuatro (4) adiestramiento a los Jueces: Congreso de Derecho Civil, “La obligación de informar, bajo la Ley para la Seguridad, Bienestar y Protección de Menores, L-246-2011, según enmendada”, “Decisiones y sus Consecuencias Éticas” y Panel Exadministradoras y exsubadministrador de la ASUME: “Normas y Jurisprudencia aplicable al Derecho de Alimentos”. Durante el año 2023 se ofrecieron tres (3) adiestramientos a los Jueces: Orientación sobre el Programa Oportunidad con Responsabilidad (POR), “Los Cánones de Ética Profesional en los procesos adjudicativos” y Taller: “Guía de Seguridad para información contributiva federal” Publicación 1075 IRS. Durante el 2024 se han ofrecido dos (2) adiestramientos a los Jueces: “La presentación de evidencia desde la perspectiva del juez” y “Aspectos técnicos y prácticos referente a la prueba testifical y documental”.
- **Adiestramientos a Alguaciles** – Durante el año 2021 se ofreció un (1) adiestramiento a los alguaciles: “El diligenciamiento de emplazamientos desde la perspectiva federal y local, así como las normas de seguridad”. En el año 2022 se ofreció un (1) adiestramiento a los alguaciles: “Uso y manejo efectivo del equipo de seguridad y protección de uso diario para agentes de ley y orden”. Durante el año 2023 se ofrecieron tres (3) adiestramientos a los alguaciles: “Defensa Personal ante situaciones de custodia”, “Guía de Seguridad para información contributiva federal” Publicación 1075 IRS y la segunda parte del adiestramiento: “Defensa Personal ante situaciones de custodia.” Durante el año

2024 se ha ofrecido un (1) adiestramiento: “La Seguridad en las Salas Administrativas”.

- **Adiestramientos Personal Administrativo:** En el año 2021 se ofreció un (1) adiestramiento al personal administrativo: “Calidad de vida: física, mental y personal.” Durante el año 2022 se ofrecieron dos (2) adiestramientos al personal administrativo: “Empodérate de tu Desarrollo Profesional” y “Aprendiendo a manejar los cambios ante nuestra nueva realidad”. En el año 2023 se ofrecieron dos (2) adiestramientos al personal administrativo: “El Arte de la Comunicación Efectiva y El Desarrollo de un Espíritu de Servicio Atento: Impulsores de la excelencia profesional” y “Guía de Seguridad para información contributiva federal” Publicación 1075 IRS. Durante al año 2024 se han ofrecido dos (2) adiestramiento al personal administrativo: “La diferencia de un Grupo vs un Equipo de trabajo” y “Un equipo en acción”.
- Para agilizar la realización de las vistas se le ha dado mayor seguimiento al cumplimiento de los términos y se solicitó se incluyera en ADM Jueces una aplicación para medir los mismos.
- Para la digitalización de los expedientes se instaló el equipo necesario en las Salas para digitalizar los expedientes adjudicativos.
- Se adquirió el sistema de investigación jurídica Microjuris.
- **Registro de asistencia** – Se agilizó el trámite de aprobación de la asistencia de los jueces y el personal de las Salas Administrativas y se delegó en los jueces la aprobación de la asistencia del personal a su cargo.
- **Proyecto sistema de videoconferencia** – Se implantó el Sistema de Videoconferencia en todas las Salas Administrativas.
- **Mejoramiento seguimiento sistema ADM Jueces:** Se implantó una plataforma más ágil del Sistema ADM Jueces. Los cambios que caracterizan la implantación de la nueva plataforma del Sistema ADM Jueces son, que facilitan la preparación de órdenes y resoluciones, permite hacer revisiones, cierres, inhibiciones, filiaciones, incumplimiento y acreditaciones. También, 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. De igual forma, los jueces podrán preparar las resoluciones en cualquiera de las Salas Administrativas cuando sustituyan a un compañero, haciendo posible que se archiven las órdenes y resoluciones para que se puedan revisar, así como realizarles cambios cuando aplique; 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 y permite recopilar las estadísticas de los asuntos trabajados de forma más específica: tales como los casos intergubernamentales, filiación, incumplimiento, etc.

- **Vistas virtuales** – Con relación a la realización de las vistas administrativas de forma virtual, se han identificado las siguientes ventajas: los participantes y los representantes legales se han adaptado muy bien a las videoconferencias; ha representado una garantía de seguridad para las partes, ya que se ha evitado la confrontación personal, facilita la participación de los representantes legales y de los participantes desde cualquier lugar; las vistas se han llevado a cabo con mayor agilidad; se pueden realizar más vistas diariamente, porque las partes no tienen que comparecer personalmente.

## OFICINA DE MANEJO DE CASOS

- **Automatización de ORI** – Actualmente confrontamos dificultades para que se procesen las Órdenes de Retención enviadas al DTRH para los beneficios del desempleo regular, ya que son demasiadas las que reciben y no cuentan con el personal necesario para procesarlas a tiempo. A tales efectos, se les ha ofrecido alternativas para automatizar estos procesos que son impulsadas por la Oficina Federal de Sustento de Menores a través de e-IWO (Órdenes de retención de ingresos electrónicas). Recientemente, se firmó un Acuerdo Colaborativo donde el DTRH implementará esta programación para automatizar el recibo de las e-IWO.
- **Reducción de cheques devueltos sin procesar** – Se logró una reducción en la cantidad de cheques que se reciben de patronos sin procesar, ya sea porque la

cantidad enviada no cuadra con el desglose o cheques donde los casos de los alimentantes se encuentran sin identificar. Se mejoraron los procesos internos y se revisó la comunicación enviada a los patronos con el propósito de asegurar que estos remitan la información y documentación correcta para que los pagos descontados a sus empleados se procesen con prontitud.

- **Incremento en desembolsos electrónicos** – El total de cheques no cobrados, que siguen siendo devueltos por dirección incorrecta o por estar caducos, se reporta en los informes federales (OCSE34). Por esta razón, se ha promovido el uso de métodos electrónicos de desembolso como opción preferida, logrando reducir la emisión diaria de cheques del 17% en 2020 al 4% en la actualidad.
- **Cheques devueltos (Reunión con USPS)** – A pesar de los esfuerzos realizados para reducir la emisión de cheques, seguimos recibiendo una cantidad considerable de cheques devueltos por el USPS. Aunque muchos se deben a direcciones incorrectas, hay varios casos en los que los participantes afirman que su dirección es correcta. Por esta razón, se llevó a cabo una reunión con USPS para abordar esta situación, ya que sus acciones aumentan nuestros costos de franqueo. Se coordinó con USPS un adiestramiento para el personal sobre el manejo adecuado de direcciones, con el objetivo de optimizar la gestión de la correspondencia enviada y recibida. USPS se comprometió a enviar una comunicación a sus supervisores solicitando cooperación en la verificación de direcciones, un aspecto clave para el proceso adjudicativo.
- **Excepciones ADDR** – En cuanto a los pagos no desembolsados por falta de dirección, conocidos como excepciones ADDR, la ASUME concretó un contrato con Thomson Reuters para utilizar una herramienta de localización y se agregó un recurso adicional en designación administrativa a esta Unidad. Estamos haciendo grandes esfuerzos para asegurar que las familias a las que servimos reciban el dinero que les corresponde.
- **Excepciones PG05** – La ASUME mantiene una instrucción operacional para limitar el desembolso de pagos a una cantidad mínima. Esto genera una excepción conocida como PG05. En un inicio el límite era \$5.00 por eso la excepción lleva el nombre de PG05. En enero de 2017 el límite era de \$3.00 y

había \$18,746.64 retenidos por ese motivo; para finales del 2017 se recibió la autorización para reducir ese límite a \$1.00; posteriormente en el 2019 se nos autorizó a reducir el límite a .50¢ y a finales de 2020 se recibió la autorización para reducir el límite a .25¢ y se completó la programación el 18 de mayo de 2021, por lo que este es el nuevo límite.

- **Unidad del Registro Central de Casos Intergubernamentales** – La auditoría del “Self Assessment” muestra que la agencia tiene deficiencias para contestar dentro de los términos las solicitudes de información de otros estados (10 días para la solicitud inicial, 30 días para seguimiento). Aunque la Unidad del Registro Central no ejerce supervisión respecto a las ejecutorias de los funcionarios que trabajan los casos intergubernamentales de las Oficinas Regionales, nos hemos dado a la tarea de apoyar la gestión intergubernamental con las siguientes iniciativas: la correspondencia de los casos intergubernamentales fue centralizada para que se identifique, se digitalice y se provea una respuesta a los estados en estos casos; se ofrecieron tres adiestramientos al personal que maneja casos intergubernamentales respecto a la normativa aplicable para el procesamiento de estos casos, la utilización de los nuevos formularios revisados por la Oficina federal de Sustento de Menores y las herramientas de comunicación interestatales disponibles a estos fines.
- **Unidad de Patronos** – La función principal de la Unidad de Patronos es la de orientar de manera particular a los patronos en torno a los deberes y responsabilidades que le impone la Ley y sobre la importancia de que, en efecto, ellos cumplan dichas obligaciones. Esta Unidad se incorpora a la Oficina de Manejo de Casos en el 2021 y carecían de estructura, por lo que se establecieron planes de trabajo y se repasaron instrucciones operacionales al personal. La Unidad fue transferida con 36 cajas de correspondencia en atrasos y se realizaron proyectos especiales para trabajar el cúmulo atrasado. Se digitalizaron los expedientes de la Unidad. Actualmente, se encuentra en desarrollo un módulo para atender todas las situaciones relacionadas a los patronos, enlazando los servicios en línea, “new hire” y una plataforma para que los empleados puedan acceder a toda la información de forma unificada. Con el Acuerdo Colaborativo

suscrito entre la ASUME y el DTRH, se espera que pueda iniciar las operaciones del Registro Estatal de Nuevos Empleados (RENE, New Hire en inglés). Además, se están revisando las comunicaciones enviadas a los patronos, de manera que podamos mejorar la comunicación. Próximamente se enviarán “e-drops” a los patronos con cápsulas informativas sobre el RENE y las responsabilidades patronales. También, se solicitó a la Oficina de Sistemas de Información trabajar un OCR para que se minimice el trabajo manual de los empleados. De esta forma, la inteligencia artificial puede reconocer los formularios recibidos en papel y alimentar la base de datos de forma automática.

- **Mejoras al sistema PRACSES** – Se solicitó que cada caso genere una cuenta de control pagador, en lugar de que se cree por participante; de manera que se muestre cada transacción asociada al caso que corresponde, incluyendo los reembolsos. Se solicitó que el “dashboard” de estadísticas muestre la cantidad de transacciones según el método de desembolso. Se logró que en PRACSES los funcionarios cuenten con una base de datos de training. Se mejoraron los procesos para liberar excepciones, ajustes y desembolsos. Se revisaron las transacciones CSENet de manera que ciertas acciones de los funcionarios en PRACSES generen el envío automático a otros estados informando la gestión realizada, esto con el fin de mejorar las ejecutorias en las auditorías federales. Se revisó la pantalla relacionada al registro de la orden de alimentos para que excluya de manera automática a los menores inactivos al crear o sobreponer órdenes de alimentos. Se incorporaron filtros a la pantalla de pagos para poder identificar fuentes de pagos en específico. Se integraron los participantes asociados a Hogar Sustituto. Se automatizó el proceso para que cuando se registra un método de desembolso electrónico, el sistema identifique los cheques caducos, se cancelen y se emitan como desembolso electrónico. También, se trabajó una reconciliación con Federal Case Registry (FCR) a nivel de casos y de participantes. Esto incluye por primera vez el manejo de rechazos y de las respuestas recibidas. Además, se incorporó un “dropdown” con la lista de los municipios y estados en la pantalla de dirección. Esto minimiza los errores en el registro de datos y mejora los datos estadísticos. También, se hicieron mejoras al calendario del trabajador

- **Mejoras a Reportes** – Se hicieron mejoras al reporte de cheques emitidos para que muestre el tipo de participante al que se le está desembolsando el cheque. Se cambió la frecuencia de los informes estadístico y que reflejan las ejecutorias de los empleados de mensual a diario y que muestre el acumulativo.
- Se incluyó en la página web de la ASUME, en la sección de pagos sin reclamar, todo tipo de excepciones, así como los cheques caducos. Esto permite al participante saber si hay algún pago que no ha sido desembolsado o algún cheque que no ha sido cambiado.
- Se activó el intercambio electrónico mediante CSENet con los estados de NV y MA.
- Se trabajó la implementación en PRACSES de las Guías Mandatorias, incluyendo la revisión de los documentos.
- Se rediseñó el flujo de procesos para la entrada de casos en el sistema mecanizado PRACSES, para incrementar la eficiencia del sistema y capturar información esencial para reducir la cantidad de señalamientos que la agencia recibe en las auditorias federales por errores clericales.
- Se conceptualizó y se solicitó el desarrollo de una plataforma para el registro de cheques por parte del personal de la Unidad de Correo de la ASUME, con el propósito de facilitar la labor que ellos realizan y a su vez establecer controles eficientes sobre los cheques que se canalizan a la Unidad de Procesamiento de pagos de EVERTEC, así como los que son remitidos a la Unidad de Desembolsos. Esto facilitará la labor de la Unidad de Desembolsos para identificar la ubicación de los cheques devueltos que deben ser reenviados. De igual forma, se mantendrá un registro de los valores enviados a ser procesados. Este proyecto se trabajó en coordinación con la Oficina de Servicios Administrativos.
- **Proyecto Piloto (Casos en incumplimiento)** – Por espacio de 1 año se destacó a 3 Especialistas en Pensiones Alimentarias en la oficina de Manejo de Casos quienes lograron reducir la deuda de los casos en \$35,579,319.90.
- **Proyecto piloto para el manejo de casos intergubernamentales** – Este proyecto se da ante el creciente número de alimentantes que se encuentran fuera de la jurisdicción de PR, con el propósito de referir estos casos a otros estados



solicitando que se registre la orden de PR para que se realicen gestiones de cumplimiento. El proyecto tuvo una duración de seis meses y contó con 3 Especialistas en Pensiones Alimentarias. A través de este proyecto se logró lo siguiente: 24 peticiones UIFSA enviadas a otros estados, 58 órdenes de alimentos certificadas para su registro en otro estado, 658 casos en trámites de localización para enviar petición UIFSA al estado.

- **Plataforma de EBT** – Se desarrolló una plataforma para el registro y control de tarjetas UNICA emitidas. La misma se encuentra próxima a ser implementada.
- **Lotería de Puerto Rico** – La Ley de Sustento de Menores dispone que la ASUME puede embargar ciertos premios de Lotería, por lo que se sostuvo reunión con el personal de la Lotería de PR y se establecieron los acuerdos para la implementación. La programación en la ASUME se encuentra en análisis y se establecieron las exclusiones al proceso para ajustar el API en conformidad. La Lotería de Puerto Rico se encuentra evaluando cómo cumplir con las disposiciones de Ley, toda vez que algunos premios se pagan en los puntos de venta.