Ponencia de la Administradora de la Administración para el Sustento de Menores

Lcda. Rosabelle Padín Batista

Al asumir la dirección de la Administración para el Sustento de Menores en el año 2013, lo hice con conocimiento del trabajo que se realiza en la agencia, lo hice consciente de la responsabilidad que conlleva dirigirla; y acepté el reto con gran compromiso y entusiasmo porque sabía que los y las menores de edad y las personas de edad avanzada se beneficiarían con el trabajo que realizaríamos. Por esta razón, desde el inicio procuré poner a la disposición del pueblo de Puerto Rico mis conocimientos, destrezas y el gran deseo que cada día me motiva a colaborar en el servicio público. Con ello como norte, nos propusimos desarrollar un programa que siguiera una política pública coherente, actualizada, eficiente, que permitiera reducir costos y a su vez cumplir con la prioridad de fortalecer los servicios que presta la ASUME. Para ello, maximizamos el recurso humano con el que cuenta la agencia, integramos los avances tecnológicos, cumplimos con las nuevas reglamentaciones estatales y federales y fortalecimos la misión de promover la paternidad y maternidad responsable en el sustento de menores.

Cuando hablo de paternidad y maternidad responsable lo hago en el sentido que lo ha hecho la secretaria del Departamento de la Familia, Hon. Idalia Colón Rondón, es decir, como una expresión del amor responsable. Entendido este como el amor que lleva al ser humano a comprometerse con alegría, serenidad y buena fe y no meramente a cumplir una obligación. Proveer alimentos y, cuando ello aplique, una pensión alimentaria es un acto de amor responsable con el que se logra apoyar el desarrollo de un hijo o de una hija, de verlos y verlas crecer los más felices y saludables posibles y de lograr que se conviertan en personas de bien para el resto de la comunidad y sociedad.

Recibir alimentos y, llegado el caso, recibir una pensión alimentaria es un derecho de los hijos e hijas que se deriva del más fundamental de los derechos humanos: el derecho a la vida. Constituye un deber de nuestra agencia, velar por el mejor interés y bienestar de los y las menores, teniendo siempre presente el justo balance de la responsabilidad que tienen las personas no custodia y custodia para con ellos y ellas. Por su parte, y con relación a las personas de edad avanzada, el amor responsable de los hijos e hijas reciproca el recibido de sus padres y madres; procura la protección y atención de sus necesidades básicas que incluyen la compañía y el cuidado.

Con la meta de fortalecer las relaciones filiales y procurar el cumplimiento de la responsabilidad de proveer alimentos tanto a los menores como a las personas de edad avanzada evaluamos las ejecutorias de la agencia, el presupuesto otorgado, el personal reducido y los avances tecnológicos disponibles. Todos estos factores provocaron que nuestro plan de trabajo estuviera dirigido a fortalecer el servicio, robustecer los aspectos programáticos, cumplir con los requerimientos federales inconclusos y evaluar detenidamente el aspecto administrativo dirigido a maximizar los recursos disponibles.

Para constatar las ejecutorias incluimos las estadísticas más importantes al cierre del año fiscal federal 2016. Para esta fecha tenemos 219 449 casos abiertos, de los cuales 188 746 tienen órdenes de pensión alimentaria establecida, lo que corresponde al 86% del universo de casos abiertos. Al momento, existen 22 637 casos intergubernamentales. Los servicios de la ASUME benefician a alrededor de 204 000 menores. Para el año fiscal federal 2016, recaudamos $365 255 211 en pensiones alimentarias. Durante este año natural y hasta el 30 de septiembre de 2016, el Programa para el Sustento de las Personas de Edad Avanzada (PROSPERA) ha atendido 202 casos. Además, ha brindado orientación sobre los servicios a 2,554 personas en actividades realizadas alrededor de la isla.

El resultado de nuestro plan de trabajo se hace constatar a través de los logros alcanzados durante los pasados años y los que la agencia continuará cosechando como producto de proyectos pensados e iniciados durante nuestra administración, pero que concluirán en el próximo año. El logro más significativo ha sido continuar proveyendo el servicio y mejorar las ejecutorias de la agencia a nivel federal, ello a pesar de la disminución significativa de personal (-38% en comparación con la cantidad de empleados en el año 2009) y de la difícil situación fiscal que enfrenta nuestro País. No obstante, los empleados y empleadas redoblaron esfuerzos y logramos alcanzar las metas trazadas.

En el programa para el sustento de menores, podemos establecer como logro que, en cumplimiento con el Plan de Gobierno, y tras seis años desde su última revisión, completamos el proceso de revisión y adopción del Reglamento Núm. 8529, conocido como las Guías mandatorias para computar las pensiones alimentarias en Puerto Rico. Este reglamento se fundamenta en un estudio sobre la situación económica del país, el costo de crianza en Puerto Rico y el derecho de alimentos. Sus elementos sustantivos y procesales permiten que sea un reglamento más justo que toma en consideración no solo las necesidades de los y las menores sino la situación económica de ambos padres.

Dirigidos a maximizar los recursos y no duplicar esfuerzos en agencias gubernamentales firmamos un acuerdo de colaboración con la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados (AAA) y la Administración de Vivienda Pública con el objetivo de promover el cumplimiento con el sustento de menores, además de localizar a los y las participantes de la ASUME y facilitar la obtención de la Certificación de Cumplimiento. Se firmó, además, un acuerdo de colaboración con el Registro Demográfico para implementar mecanismos de comunicación e intercambio de información electrónica. Gracias a este, por primera vez la ASUME realizó con éxito un intercambio de información sobre personas fallecidas con el Registro Demográfico. Este tipo de proceso permite mejorar las ejecutorias de la agencia y el nivel de cumplimiento con disposiciones federales. Otro acuerdo de gran importancia es el establecido con el Departamento de Justicia mediante el cual la ASUME refiere los casos en los que proceda presentar una solicitud de desacato ante el Tribunal General de Justicia. Este acuerdo permite a través del esfuerzo de otra agencia de gobierno procurar proveer el servicio y maximizar los recursos disponibles para ello.

Como mencioné, nos fijamos como meta el cumplimiento con los requerimientos del gobierno federal. Así, y a tenor con el Título IV-D de la Ley de Seguridad federal, logramos la actualización y aprobación de seis páginas del Plan Estatal (algunas pendientes de cumplimiento desde hace seis años)**.** Es condición para recibir los fondos federales mantener un Plan Estatal aprobado por el gobierno federal que describa la naturaleza y el alcance del programa de sustento de menores según administrado en Puerto Rico. Entre los asuntos atendidos se encuentra la revisión y aprobación de las Guías y la aprobación de la Ley Intergubernamental o UIFSA. Con este cumplimiento, Puerto Rico se convirtió en la primera de las cuatro jurisdicciones que componen la Región II en aprobar la UIFSA, y en llevar a cabo el nuevo proceso de solicitud y aprobación de páginas del Plan Estatal a través de una nueva plataforma electrónica generada por la Oficina de Sustento de Menores federal (*OCSE*). Este hecho fue reconocido por la Comisionada de *OCSE*, Vicki Turestky.

Por otra parte, subsanamos las deficiencias identificadas en el informe PR-*Data Reliability Audit*-2012 (DRA), evadiendo la imposición de penalidades. Esto requirió un gran esfuerzo por parte de la ASUME, que incluyó iniciativas tales como: ofrecer adiestramientos impartidos por recursos del gobierno federal sobre informes federales y medidas de desempeño; adiestramientos sobre aspectos programáticos esenciales que han provocado faltas en los estándares de cumplimiento del *DRA*; proveer herramientas programáticas para superar deficiencias señaladas en el informe federal; crear proyectos como el cierre automático de casos; emitir órdenes administrativas y memorandos internos para aclarar aspectos programáticos que tienen repercusión en el desempeño de la agencia; realizar un proyecto para subir automáticamente al expediente digital administrativo los documentos expedidos por el sistema de manejo de casos, e iniciar conversaciones con la Oficina de Administración de Tribunales para mejorar el intercambio de documentos indispensables para los expedientes de la ASUME.

Como parte de nuestros esfuerzos para mejorar y agilizar los servicios desarrollamos varias herramientas tecnológicas que facilitan el acceso a los servicios de la agencia. Entre estas: laaplicación *ASUME* para dispositivos móviles, la cual por primera vez se desarrolló en la agencia y que los participantes y ciudadanos pueden descargar gratuitamente en sus teléfonos y dispositivos móviles; la aplicación para pagos no reclamados a la cual se puede acceder a través del portal en la web *www.asume.pr.gov* y que ofrece a los participantes una manera de reclamar algún pago de pensión alimentaria que por falta de dirección o de orden no ha podido ser desembolsado como corresponde. Además, re-conceptualizamos la herramienta servicios en línea para participantes y patronos; con el fin de optimizar la experiencia del usuario con una navegación intuitiva, un rediseño moderno, mejoras en la seguridad, cambios en la sección de ayuda enfocados en el auto-servicio, entre otros.

Conforme estableció el Plan de Gobierno, en la ASUME se reconoció la importancia de fortalecer los servicios que se ofrecen desde la Unidad de Patronos con el fin de orientar a los patronos sobre sus responsabilidades y de facilitarles el cumplir con las mismas. Uno de los proyectos especiales que se implementó lo constituye la creación de una herramienta en el portal web de la ASUME para explicar y calcular la retención del ingreso que los patronos pueden realizar en cumplimiento con el *Consumer Credit Protection Act.* Con ello, se le hace accesible a los patronos la información de una ley federal con la cual deben cumplir al momento de realizar la retención del ingreso en el origen. Además, la ASUME ha enfatizado en la orientación a los patronos sobre los deberes y responsabilidades que estos tienen respecto al sustento de menores, mediante el envío de mensajes a través del correo electrónico. Mensualmente se envía un mensaje a los aproximadamente 5,500 patronos registrados con correo electrónico.

La tecnología se ha hecho presente en el área de orientación, pues para cumplir con nuestra obligación de concienciar sobre el ejercicio de la paternidad y maternidad responsable, mensualmente enviamos mensajes de correo electrónico a alrededor de 50,000 personas, tanto personas custodias como no custodias. Los mensajes promueven la paternidad y maternidad responsable en el ejercicio de la crianza y ofrecen consejos sobre las relaciones con los hijos e hijas.

Para atender la situación de la disminución del recurso humano que pudiera ofrecer orientación a través de las líneas telefónicas, acordamos con el *311 Tu línea de Servicios del Gobierno*, la transferencia de llamadas desde nuestras oficinas. Así los telecomunicadores del *311* ofrecen información sobre los servicios de la agencia, sobre pagos y balances, y brindan la certificación negativa o de cumplimiento a los ciudadanos y participantes. En el año 2015-2016, el *311* ofreció 51,028 servicios y solo el 5% (2,839) fue referido para la atención del personal de la ASUME.

Logramos además que, por primera vez, todas las instituciones bancarias en Puerto Rico participaran en el intercambio de información conocido como *Financial Institution* *Data Match*, en cumplimiento con la ley federal. Este intercambio permite localizar a las personas no custodia y hacerlas cumplir su obligación de proveer alimentos. También logramos realizar de forma automática el mecanismo de embargos bancarios establecido en la Ley Orgánica para hacer cumplir la obligación de proveer alimentos. Ello después de ocho años desde que lo hiciera la ASUME en el 2008. Realizamos un proceso de congelación y gravamen automatizado de cuentas bancarias y logramos recaudar más de $932 000.

Estos y otros logros que incluimos en nuestro informe detallado y en el plan de trabajo permitieron que para el año fiscal federal 2015, la ASUME recaudara $9.75 en pensiones alimentarias por cada dólar invertido. Este nivel de costo de eficiencia de la ASUME excede el promedio nacional pues este se sitúa en $5.26 recaudados por cada dólar invertido para el resto de las jurisdicciones de los Estados Unidos. Por ello, hemos sido reconocidos por el gobierno federal.

El uso de la tecnología como herramienta de trabajo también formó parte de nuestro plan de trabajo en el PROSPERA. Concluimos el desarrollo e implementación de un sistema automático de manejo de casos, con lo que logramos un proceso uniforme que permite la creación de expedientes más completos. Ello redunda en una mejor prestación de servicios pues facilita la identificación de la necesidad de la familia y la coordinación del servicio que a esta se le puede proveer. Además, desarrollamos una aplicación móvil para el PROSPERA que le facilita a la comunidad en general referir un caso al Programa. A través de esta, tanto la persona que necesite servicios, sus descendientes o cualquier otra persona que sea testigo de que una persona de edad avanzada carece de los cuidados que necesita, podrá referir la situación a través de su dispositivo móvil.

Por otra parte, otorgamos un Acuerdo Colaborativo con el Programa de Maestría en Trabajo Social de la Universidad Interamericana, Recinto Metro, a través del cual se logra que futuros trabajadores sociales se familiaricen y sensibilicen con las necesidades de las personas de edad avanzada, a la vez que, con la cooperación de éstos, logramos proveer una atención integral a una mayor cantidad de casos ante el PROSPERA. Con este acuerdo y la intervención de trabajadoras sociales que preparan y presentan un Informe Social, logramos que las familias reconozcan sus fortalezas, debilidades y puntos en los que deben trabajar unidos en favor del mejor bienestar de la persona de edad avanzada. Esto permite identificar las necesidades reales de las personas de edad avanzada, la capacidad y disposición de sus descendientes para ocuparse de las mismas, y, en caso de ser necesario, la agencia a la que haya que referir el caso.

La divulgación de los servicios que provee el PROSPERA es un factor esencial. Para dar a conocerlos se realizaron variados esfuerzos. Entre estos, se contrató a una actriz puertorriqueña quien a través de un monólogo recrea distintas situaciones en las que se reflejan las necesidades de las personas de edad avanzada, la necesidad de que las familias se ocupen de estas y se dan a conocer los servicios del programa. Además, el PROSPERA ha participado en más de 150 actividades de educación y promoción en la comunidad, como son ferias de salud y servicio, talleres, Familia en tu Comunidad, entrevistas radiales y otras. Asimismo, el Programa es participante asiduo de la campaña *Un café por el Alzheimer* y en actividades como la de los *Baby Boomers Expo.*

Sin lugar a dudas, haber establecido un plan de trabajo a cinco años (2013-2018) que incorpora aspectos programáticos y administrativos, y que fue desarrollado a través de un proceso participativo que incluyó el insumo de los empleados y empleadas de las oficinas locales y regionales ha sido parte esencial e indispensable para alcanzar las metas trazadas.

Hoy, cerca de finalizar mi jornada en la ASUME como Administradora siento una gran satisfacción y orgullo de haber logrado nuevos proyectos dirigidos a maximizar el servicio, promover la paternidad y maternidad responsable, el ahorro en el presupuesto y en cumplir con nuestra responsabilidad a pesar de la disminución en la plantilla laboral. Reflexiono sobre los logros alcanzados a nivel programático y administrativo; nuevas leyes y enmiendas importantes a nuestra Ley Orgánica, cumplimiento con los requerimientos federales, aumento en las ejecutorias medidas por el gobierno federal, una agencia con nuevas y modernas herramientas tecnológicas, accesibles a nuestros participantes y a la ciudadanía en general. Cada uno de los logros y las metas trazadas y cumplidas han sido guiados y dirigidos a alcanzar el mejor bienestar de los y las menores sin olvidarnos de las personas custodias y no custodias; aspirando siempre a ese justo balance que debe existir en las situaciones que envuelven controversias de alimentos.

Ha sido un privilegio para mí el tener la oportunidad de compartir mis conocimientos e ideas al servicio de nuestro Puerto Rico.