



ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
P U E R T O R I C O

Departamento de la Familia

9 de junio de 2014

Harry O. Vega Díaz
Director
Oficina de Capacitación y Asesoramiento en
Asuntos Laborales y de Administración de
Recursos Humanos (OCALARH)
Apartado 8476
San Juan, PR 00910-8476

Plan de Trabajo para Implantar el Programa de Horario Extendido, OE-2014-018

Conforme fue solicitado, presentamos el plan de trabajo del Departamento de la Familia (Departamento) para la implantación del Programa de Horario Extendido.

I. Metodología

Para cumplir con las encomiendas del boletín administrativo OE-2014-018 de ofrecer en horario extendido “todos los servicios directos que suelen ofrecer al público en horario regular [...] *con excepción* de los servicios que estén disponibles a través del Internet”, el Departamento realizó un inventario de los servicios directos que se ofrecen a la ciudadanía actualmente. Solicitamos la participación de los(as) directores(as) regionales de las diez regiones del Departamento y de las administradoras de la ACUDEN, ADSEF, ADFAN y ASUME.

Además, se diseñó y administró en las diez regiones un instrumento para auscultar la disponibilidad de los empleados y empleadas a participar de forma voluntaria en el programa de horario extendido, como dispone la orden ejecutiva. A esta fecha, hemos recibido las encuestas cumplimentadas de la mayoría de las regiones y esperamos recibir las restantes en la tarde de hoy. La tabulación final la tendremos lista en los próximos días. El resultado de dicha encuesta nos permitirá conocer si contamos con el recurso humano suficiente para cumplir las horas de servicio en horario extendido, según establecido.

II. Contexto de los servicios y resumen del plan de trabajo propuesto

El Departamento es una agencia sombrilla compuesta por la Administración de Desarrollo Socioeconómico de la Familia (ADSEF), la Administración para el Cuidado y

Oficina de la Secretaria

Edif. Lila Mayoral, 306 Ave Barbosa
PO Box 11398, San Juan, PR 00910-1398
Tel. 787.294.4900 Fax: 787.294.0732



Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN), la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) y la Administración de Familias y Niños (ADFAN). El Departamento tiene diez oficinas regionales y aproximadamente cien oficinas locales. Tanto en las oficinas locales como en las oficinas regionales se ofrecen los servicios de las cuatro administraciones.

A continuación se presenta el plan de trabajo dividido por administración.

A. ADSEF

En esta administración, los programas de servicio directo son los programas del PAN (Programa de Asistencia Nutricional), TANF (Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas), PRES (Programa de Rehabilitación Económica y Social) y LIHEAP (Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Recursos, por sus siglas en inglés). El horario regular del personal técnico con la función de entrevistar, evaluar y determinar elegibilidad, así como atender otros aspectos relacionados al manejo de dichos casos es de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:30 p.m.

Los servicios de determinación de elegibilidad y manejo del caso no están disponibles a través de la Internet ni por teléfono por razones de confidencialidad, limitaciones en el acceso remoto a las bases de datos de los participantes y para evitar el fraude con el movimiento físico de expedientes de las oficinas locales. Por tal motivo, hemos procurado adelantar la precualificación de los programas y hacer más accesibles a los participantes los demás servicios a través de la Internet y de la línea de servicios del gobierno 3-1-1, la cual le proporciona al ciudadano acceso rápido, simple y directo a los servicios que ofrecen las agencias del gobierno.

Actualmente las personas sí pueden solicitar ser precualificados para participar de los programas PAN y TANF, tanto por Internet como a través de la línea 3-1-1, y se les puede programar una cita en la oficina local para estos casos nuevos. Además, a través de la línea de orientación del Departamento, la cual opera todos los días, incluyendo fines de semana y días feriados, en horario de 8:00 a.m. a medianoche, las personas pueden llamar para recibir orientación sobre los servicios que se ofrecen, los procesos y requisitos para cualificar.

Con el propósito de ampliar el horario en que actualmente se ofrecen los servicios, se está negociando con los proveedores de servicio a través de la línea 3-1-1 para cumplir con la orden ejecutiva. Así también se ampliarán los servicios que actualmente se ofrecen a través de la línea 3-1-1 como: ofrecer citas para casos activos, la precualificación del servicio del Programa LIHEAP, además de orientar a las personas sobre todos los programas de la ADSEF.

En resumen, se incluye una lista de los servicios que se podrán ofrecer en horario extendido, por teléfono o Internet:

- Certificaciones de TANF y PAN
- Orientación sobre todos programas
- Programación de citas para casos nuevos
- Programación de citas para casos activos (en evaluación)
- Precualificación de participantes para los programas TANF y PAN
- Precualificación de participantes para el Programa LIHEAP (en evaluación)

B. ASUME

Actualmente, esta administración ofrece la mayoría de los servicios directos a la ciudadanía mediante Internet o por teléfono. A continuación se presenta una tabla con su disponibilidad:

Servicio	Disponible por	Horario de servicio remoto
Orientación sobre los servicios	TELÉFONO	Servicio se ofrece mediante la línea del gobierno 3-1-1 en horario de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.
Recibo de documentos requeridos	INTERNET la página web de la ASUME	24 horas
Expedir Certificaciones para individuos y patronos	INTERNET Y SERVICIO 3-1-1	Servicio se ofrece por sistema de 3-1-1 en horario de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.
Ofrecer información sobre balances y pagos	TELÉFONO	Servicio se ofrece 24 horas al día a través del sistema

Servicio	Disponible por	Horario de servicio remoto
		automatizado ASUME al día y la línea del gobierno 3-1-1 en horario de 8:00 a.m. - 6:00 p.m.
Hacer pagos	INTERNET la página web de la ASUME	24 horas
Proveer los cupones sustitutos para pagos	INTERNET la página web de la ASUME	24 horas
Copia de la Orden de Retención de Ingresos (ORIO) para patronos	INTERNET la página web de la ASUME	24 horas
Actualizar información del patrono o sus empleados	INTERNET la página web de la ASUME	24 horas

Además, varias oficinas locales en distintas regiones actualmente ofrecen servicio directo a la ciudadanía antes de las 8:00 a.m. Asimismo, tenemos disponibles terminales automáticos en las salas de recepción de las oficinas locales donde se emiten certificaciones actualizadas de las deudas. También contamos con el servicio de línea de orientación mediante la cual se ofrece información sobre los servicios que brinda la ASUME (y las demás administraciones), pagos realizados y recibidos, estatus del caso y ubicaciones de las oficinas.

Los únicos servicios que la ASUME no ofrece por teléfono o por Internet son los asuntos relacionados al manejo directo del caso, como los servicios de localización o modificación de pensiones, los cuales por su naturaleza, no permite que se haga de forma remota. En la medida en que haya personal voluntario disponible, se podrá extender el horario de servicio.

C. ADFAN

Cabe señalar que los servicios esenciales de protección social que ofrece esta administración se extienden más allá del horario de la orden ejecutiva. Por

ejemplo, se atiende al público mediante la línea de maltrato las veinticuatro horas del día, así como a través de la línea de orientación, que opera de 8:00 am a medianoche todos los días (incluye fin de semana y días feriados). Además, toda situación de protección de emergencia se atiende a través de las Unidades de Investigaciones Especiales que operan 24/7.

A continuación se presenta una tabla con los servicios directos que la ADFAN actualmente ofrece más allá del horario extendido:

Servicio	Comentarios	Horario de servicio remoto
Preservación Intensiva	Se ofrece en horario extendido según las necesidades de las familias.	24 horas
Investigación Unidad Maltrato Institucional	Se ofrece en horario extendido para situaciones de emergencia a través de las UIE.	24 horas
Servicios de Protección de Personas de Edad Avanzada y Adultos con Impedimentos	Este servicio se ha brindado en horario extendido, ya sea por el personal que se encuentra de turno en la oficina local, por medio de la Línea de Emergencia o la UIE. Sin tener la necesidad al momento de establecer un horario extendido fijo a los empleados.	24 horas
Servicio de Cuidado Sustituto	Este servicio se ha brindado en horario extendido, ya sea por el personal que se encuentra de turno en la oficina local, por medio de la Línea de Emergencia o la UIE. Sin tener la necesidad al momento de establecer un horario extendido fijo a los empleados. El Servicio se brinda a través de la UIE cuando hay que proteger al cliente.	24 horas

Servicio	Comentarios	Horario de servicio remoto
Servicio Auxiliares en el Hogar	Se provee orientación y los requisitos de los servicios en horario extendido a través de la Línea de Orientación.	8:00 am - 12:00 a.m. de lunes a domingos y días feriados
Servicios Maltrato Institucional	El servicio se ofrece a través de la línea de emergencias sociales 24/7. No obstante, cuando existe riesgo y peligro presente la UIE interviene.	24 horas
Proyecto Encuentro (Coordinación, visitas supervisadas y de entrega y recogido de menores para fomentar las relaciones paterno/materno filiales con el padre/madre no custodio.)	Este servicio se ofrece a través de referidos por el tribunal de miércoles a viernes de 10:00 am a 7:00 pm y los sábados de 8:00 am - 6:00 pm.	

Actualmente se están haciendo las gestiones para que, a partir del 1 de julio, la línea de orientación pueda coordinar citas para los servicios de Preservación Familiar y Orientación Familiar y Desarrollo Positivo.

D. ACUDEN

Esta administración no cuenta con personal en las oficinas locales. En cada oficina regional hay aproximadamente dos técnicos(as) que atienden lo relacionado a los vales de cuidado del Programa "Child Care". El horario actual es de 8:00 a.m. a 12:00 p.m. y 1:00 p.m. a 4:30 p.m. Para cumplir con el horario extendido, solo se podría hacer un ajuste escalonado de los horarios de esos dos empleados(as) para cubrir un horario máximo de 7:30 a.m. a 5:30 p.m., de lunes a viernes, ya que por ley hay que reservarles dos días de descanso.

III. Contexto fiscal y directrices de austeridad

A tenor con los cambios recientes que por razones de austeridad se implantaron, ofrecer un servicio en horario extendido en las noventa y tres oficinas locales la mayoría de éstas

9 de junio de 2014

Harry O. Vega Díaz, Director OCLARH

Plan de Trabajo para implantar el Programa de Horario Extendido, OE-2014-018

Pág. 7 de 7

en los cascos urbanos y en facilidades de la Autoridad de Edificios Públicos, representaría un riesgo al personal que trabaja y visita, toda vez que de noche no contamos con personal de seguridad en las facilidades.

Sin embargo, aún esperamos la tabulación final de la encuesta a los(as) empleados(as) para conocer su disponibilidad para trabajar en el horario extendido. Los resultados iniciales presentan una tendencia de poca disponibilidad por parte de este personal. Por lo tanto, los servicios a través del 3-1-1, la Internet, la línea de orientación y la de reportar casos de maltrato, además, de los servicios de protección en las diez Unidades de Investigación Especializadas nos permitirán cumplir con los propósitos de la Orden Ejecutiva en cuanto a la disponibilidad de los servicios esenciales del Departamento a la ciudadanía.

Nos reiteramos a su disposición para aclarar cualquier duda sobre el particular.

Cordialmente,



Idalia Colón Rondón, MTS

Secretaria