



# DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA

## Plan Estratégico 2013-2016



# INTRODUCCIÓN

El Departamento de la Familia tiene como misión facilitar y proveer oportunidades de desarrollo económico y social de forma ágil y coherente a las personas en desventaja social y económica. Esto, con el propósito de apoderar al núcleo familiar para que alcance la autosuficiencia, la integración al desarrollo socioeconómico de manera productiva y para fomentar la buena convivencia familiar y comunitaria. Las desigualdades socioeconómicas y sus efectos tienden a aumentar la vulnerabilidad de la niñez y de sus familias ante la violencia, aun cuando la violencia intrafamiliar se puede manifestar en cualquier clase social. La pobreza económica no es una debilidad individual sino estructural. El carácter sistémico de las condiciones de pobreza, de las desigualdades económicas y de las prácticas de exclusión sociales, tanto en Puerto Rico como en otras sociedades con sistemas económicos como el nuestro, prácticamente lo confirman.

# INTRODUCCIÓN

La protección y prevención del maltrato, la convivencia pacífica y digna de las familias y las comunidades junto al desarrollo socioeconómico de los que viven en condiciones de pobreza, son aspectos ineludibles del mandato del Departamento y sus Administraciones: Administración de Familias y Niños (ADFAN), Administración de Desarrollo Socioeconómico (ADSEF), Administración para el Sustento de Menores (ASUME) y la Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez (ACUDEN). Por lo tanto, la estructura administrativa y todos los recursos humanos y económicos del Departamento tienen que estar dirigidos a poner primero a la gente facilitando los servicios que se proveen a las familias más necesitadas del país a través de las actividades de protección, prevención y apoyo familiar en las comunidades y en las oficinas locales del Departamento en los municipios de la isla. Somos un solo Departamento compuesto por un equipo de trabajo que se divide la tarea de manera integrada entre nuestras distintas administraciones. Tenemos una meta común, un mismo norte, y este plan de estratégico es nuestra guía.

# MISIÓN

- Facilitar la autogestión y la autosuficiencia de las personas, las familias y las comunidades; y promover su fortalecimiento, con sensibilidad y respeto a sus necesidades y aspiraciones de desarrollo y de paz.

# VISION

- Un Departamento sensible a las injusticias sociales, ágil, innovador y facilitador en la prestación y promoción de servicios para las familias y las comunidades, y con recursos humanos, fiscales y tecnológicos de excelencia para alcanzar la justicia social.

# COMPROMISOS FUNDAMENTALES

- ① Prevenir la violencia en las familias, particularmente el maltrato de niños, niñas y adolescentes.
- ② Proteger a la niñez de condiciones de maltrato y abandono.
- ③ Apoyar a las familias para propiciar su autosuficiencia y desarrollo.
- ④ Vida digna para las personas de edad avanzada y personas con necesidades especiales.
- ⑤ Asegurar pensiones alimenticias justas y adecuadas.
- ⑥ Apoderar a los individuos, las familias y las comunidades.
- ⑦ Apoyar a las personas sin hogar.
- ⑧ Ofrecer oportunidades de desarrollo para las mujeres jefas de familia y sobrevivientes de violencia doméstica.
- ⑨ Mantener la transparencia en el manejo y administración de las finanzas.
- ⑩ Usar la tecnología para la eficiencia y efectividad de los procesos y servicios.

# POLÍTICA PÚBLICA

El Estado, a través de la promulgación de la Carta de los Derechos del Niño en el año 1998, reconoció que todo niño o niña, desde su nacimiento hasta advenir a la mayoría de edad, tiene el derecho inalienable a lograr su máximo desarrollo y su bienestar. Se le reconoce a cada uno/a el derecho a ser protegido por el Estado de cualquier forma de maltrato que provenga de sus padres, madres o de cualquier persona que lo tenga bajo su cuidado, y a ser separado de su hogar solo cuando se celebre un proceso judicial, y se pruebe que la separación es para su mejor bienestar. La propia Carta exige que la primera alternativa que se considere en sustitución de su hogar biológico sea un hogar de familiares. Si no está disponible, entonces debe considerarse un hogar sustituto o adoptivo.

Cónsono con lo establecido por la Carta de Derechos del Niño, el Departamento entiende que la política pública del Estado deber estar dirigida siempre a garantizar el mejor interés y bienestar de los menores. La infancia y la adolescencia deben ser comprendidas y atendidas en su condición de persona integral, con sus necesidades, derechos y aspiraciones, en su entorno vital familiar y comunitario, siempre que no le sea perjudicial. Para que se logre el bienestar integral, la infancia y la adolescencia deben ser protegidas de la violencia en el hogar, con prioridad, allí donde se desarrolla su vida y donde tiene sus afectos.

# POLÍTICA PÚBLICA

La protección, sin embargo, debe darse en el marco del principio de co-responsabilidad. Las familias, con el apoyo de la comunidad, de los diferentes sectores sociales y del Estado, tienen el deber de procurar la seguridad, el bienestar y la protección integral de la niñez. Los esfuerzos del Estado para garantizar el mejor interés y bienestar de los menores deben ser integrados, coordinados bajo el principio de la responsabilidad compartida con los diversos sectores sociales, y dirigidos a facilitar la conservación de la unidad familiar en la medida en que sea posible. Cuando los menores deban ser protegidos fuera de sus hogares, el Estado ofrecerá y coordinará con eficiencia y sensibilidad, servicios de apoyo para las familias y sus miembros para propiciar su reunificación. De esta manera, afirmamos y fortalecemos las responsabilidades de la crianza y convivencia sin violencia, que permitan el bienestar y la protección integral de la niñez.

Así mismo, la prevención de la violencia en las familias y el maltrato a menores es un imperativo social que involucra a todos los integrantes de la sociedad puertorriqueña. No es solamente un asunto del Estado. Requiere un concierto de esfuerzos y voluntades que comienza con aspirar a una convivencia pacífica en el seno de la familia. Para el logro del pleno bienestar y la protección integral de la infancia y la adolescencia, nuestra sociedad debe asumir la responsabilidad compartida hacia la erradicación de la violencia en el hogar, mediante la educación para que todos podamos vivir en una cultura de paz.



# POLÍTICA PÚBLICA

Las desigualdades socioeconómicas y sus efectos tienden a aumentar la vulnerabilidad de la niñez y de sus familias ante la violencia, aun cuando la violencia intrafamiliar se puede manifestar en cualquier clase social. Ni la pobreza, ni las situaciones de desventaja social y carencias de poder que genera, deberán ser factores que impidan el derecho que tiene la infancia y la adolescencia a desarrollarse plenamente con su familia y en su comunidad. Mientras se erradican las condiciones de inequidad que propician la pobreza, procuramos el apoyo, la protección y el fortalecimiento de todas las familias, especialmente de las más pobres y afectadas por la violencia, para que puedan cumplir con su responsabilidad de contribuir al bienestar y la protección integral de la niñez, y para que puedan alcanzar su desarrollo.

# PLAN ESTRATEGICO 2013-2016

EJE 1

EJE 2

EJE 3

EJE 4

EJE 5



➔ Prevenir la  
violencia  
familiar

➔ Desarrollo  
socio-  
económico  
solidario

➔ Redes de  
Apoyo  
Familiar y  
Convivencia  
Comunitaria

➔ Desarrollo de  
recursos  
humanos

➔ Servicios  
ágiles y  
eficientes

# META 1: COMBATIR LA VIOLENCIA FAMILIAR MEDIANTE LA PREVENCION DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DEL MALTRATO A MENORES Y PERSONAS DE EDAD AVANZADA

## META 1

### Introducción:

Uno de los problemas más graves que enfrenta la sociedad puertorriqueña en la actualidad es la violencia en sus distintas manifestaciones. Una de las formas de violencia más serias y de mayor impacto a la salud física, mental y emocional de nuestras familias es el maltrato hacia la niñez. En Puerto Rico las cifras de casos de maltrato hacia la niñez son alarmantes. Durante el año fiscal de julio 2010 a junio 2011 se reportaron 32,737 casos de maltrato en alguna de sus modalidades y en enero de 2013, habían 5,022 solicitudes de protección de personas de edad avanzada. Estos datos no tan solo reflejan una crisis en miles de hogares puertorriqueños sino que trascienden a otras esferas del ámbito social que tienen un impacto en la incidencia de violencia generalizada que estamos viviendo.

Además de la violencia contra menores y personas de edad avanzada, la violencia doméstica, sobre todo la violencia contra las mujeres continúa en aumento. Las cifras de casos de violencia doméstica en Puerto Rico son alarmantes y estamos comprometidos a contribuir en su reducción con carácter de urgencia. Trabajaremos con la prevención del maltrato a la niñez y la violencia doméstica a partir de una agenda integral y multiagencial que se nutra de la experiencia de las víctimas, de programas exitosos y de la experiencia de organizaciones sin fines de lucro que han lidiado con estos problemas.



➔ Prevenir la  
violencia  
familiar

# META 1: COMBATIR LA VIOLENCIA FAMILIAR MEDIANTE LA PREVENCION DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DEL MALTRATO A MENORES Y PERSONAS DE EDAD AVANZADA

## Estrategia 1.1

## ATENDER LAS QUERELLAS SIN INVESTIGAR– 42K



➔ Prevenir la violencia familiar

### Plan de trabajo 2013-2014

**Fase 1**  
**(5,175)**  
**4 meses**

- Menores de 0-7 años de edad con tipologías de maltrato físico y/o sexual.\*

**Fase 2**  
**(17,046)**  
**(4,991)**  
**4-6 meses**

- Menores de 0-7 años de edad con otras tipologías (que no sean de maltrato físico y/o sexual).
- Menores de 8-17 años de edad con tipologías de maltrato físico y/o sexual.

**Fase 3**  
**(14,928)**  
**4-6 meses**

- Menores de 8-17 años de edad con otras tipologías (que no sean maltrato físico y/o sexual).

\*La Fase 1 se completó el 30 de abril de 2013 con el 100% de los casos evaluados.

## META 1: COMBATIR LA VIOLENCIA FAMILIAR MEDIANTE LA PREVENCION DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DEL MALTRATO A MENORES Y PERSONAS DE EDAD AVANZADA

### ESTRATEGIA 1.2

ACTIVAR Y PONER EN FUNCIONAMIENTO LA JUNTA TRANSECTORIAL COMUNITARIA DE APOYO Y EDUCACIÓN A LA FAMILIA, LEY 246-2011, ARTÍCULO 9



➔ Prevenir la violencia familiar

- ➔ “La JUNTA TRANSECTORIAL tiene la encomienda de **coordinar, apoyar y promover los esfuerzos colaborativos** entre las agencias gubernamentales y organizaciones no gubernamentales, para garantizar la más eficiente y efectiva atención de los casos de maltrato y/o maltrato institucional, negligencia y/o negligencia institucional. También ofrecerá y promoverá servicios de prevención, apoyo y tratamiento a menores víctimas de maltrato y/o maltrato institucional y a sus familias, y apoyará los esfuerzos comunitarios dirigidos a dichos fines. A estos fines, deberá planificar, delinear estrategias, fomentar la investigación y auditorías y desarrollar planes de acción con comités de trabajo dirigidos a diferentes temas.

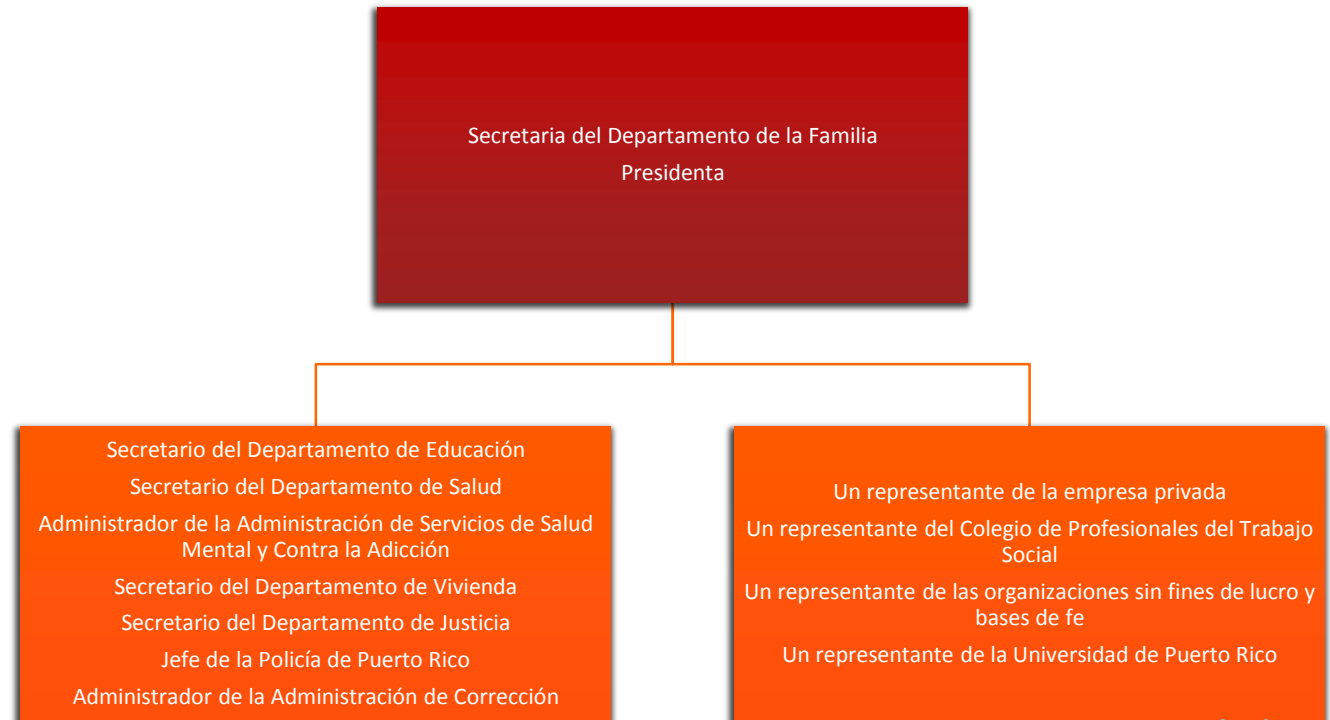
# META 1: COMBATIR LA VIOLENCIA FAMILIAR MEDIANTE LA PREVENCION DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DEL MALTRATO A MENORES Y PERSONAS DE EDAD AVANZADA

## ESTRATEGIA 1.2

ACTIVAR Y PONER EN FUNCIONAMIENTO LA JUNTA TRANSECTORIAL COMUNITARIA DE APOYO Y EDUCACIÓN A LA FAMILIA, LEY 246-2011, ARTÍCULO 9



Prevenir la  
violencia  
familiar



## META 1: COMBATIR LA VIOLENCIA FAMILIAR MEDIANTE LA PREVENCION DE LA VIOLENCIA FAMILIARY DEL MALTRATO A MENORES Y PERSONAS DE EDAD AVANZADA

### ESTRATEGIA 1.2

ACTIVAR Y PONER EN FUNCIONAMIENTO LA JUNTA TRANSECTORIAL COMUNITARIA DE APOYO Y EDUCACIÓN A LA FAMILIA, LEY 246-2011, ARTÍCULO 9



➔ Combatir la violencia familiar

- ➔ Durante este año fiscal 2013-2014 el Departamento de la Familia tiene que:
- ① Convocar y organizar todos los miembros de la Junta Transectorial
  - ② Preparar el plan de trabajo de la Junta Transectorial de acuerdo con las obligaciones esbozadas en la Ley 246-2011
  - ③ Actualizar el Plan Nacional para la Prevención del Maltrato a Menores en Puerto Rico y actualizar el Protocolo Integrado para la Coordinación de Servicios en Situaciones de Maltrato a Menores.

## META 1: COMBATIR LA VIOLENCIA FAMILIAR MEDIANTE LA PREVENCIÓN DE LA VIOLENCIA FAMILIAR Y DEL MALTRATO A MENORES Y PERSONAS DE EDAD AVANZADA

### ESTRATEGIA 1.3

### IMPLANTAR ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN



#### ➤ ESTRATEGIAS DE PREVENCIÓN:

- ① Acuerdos de colaboración interagencial y colaboración con entidades sin fines para la prevención del maltrato y la violencia familiar
- ② Llevar las Escuelas para la Convivencia y la Crianza y otros programas de prevención a comunidades de alto riesgo.
- ③ Llevar Familia en tu Comunidad a comunidades de alto riesgo.
- ④ Promover el desarrollo socioeconómico solidario en las comunidades.
- ⑤ Redes de Apoyo Familiar y Convivencia Comunitaria

➤ Prevenir la violencia familiar



## META 2: FOMENTAR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SOLIDARIO

### META 2

#### Introducción:

Con el propósito de sacar a nuestras comunidades más pobres de la dependencia económica y promover el desarrollo económico sustentable, fomentaremos el desarrollo socioeconómico de las familias a través del Triángulo de desarrollo económico solidario y a través de proyectos innovadores de incubación de microempresas de base comunitaria, en donde los miembros de la comunidad se capacitan para ofrecer sus servicios y atender necesidades en su propia comunidad. Para ello, identificaremos las necesidades de la comunidad y a las personas que estén desempleadas y puedan brindar servicios que las ayuden a salir de la pobreza. Por ejemplo, vamos a identificar recursos en la comunidad que puedan cuidar niños o niñas o cuidar personas adultas mayores y convertirlos en proveedores de servicios. Esta es una manera de contribuir a incentivar la ética del servicio, la economía solidaria y el empleo. Cuando las familias y las comunidades se apoyan en las maneras de atender sus necesidades, contribuimos al mejoramiento de la calidad de vida, así como al desarrollo sustentable y el necesario cambio de la cultura de la dependencia hacia la cultura de la autosuficiencia.



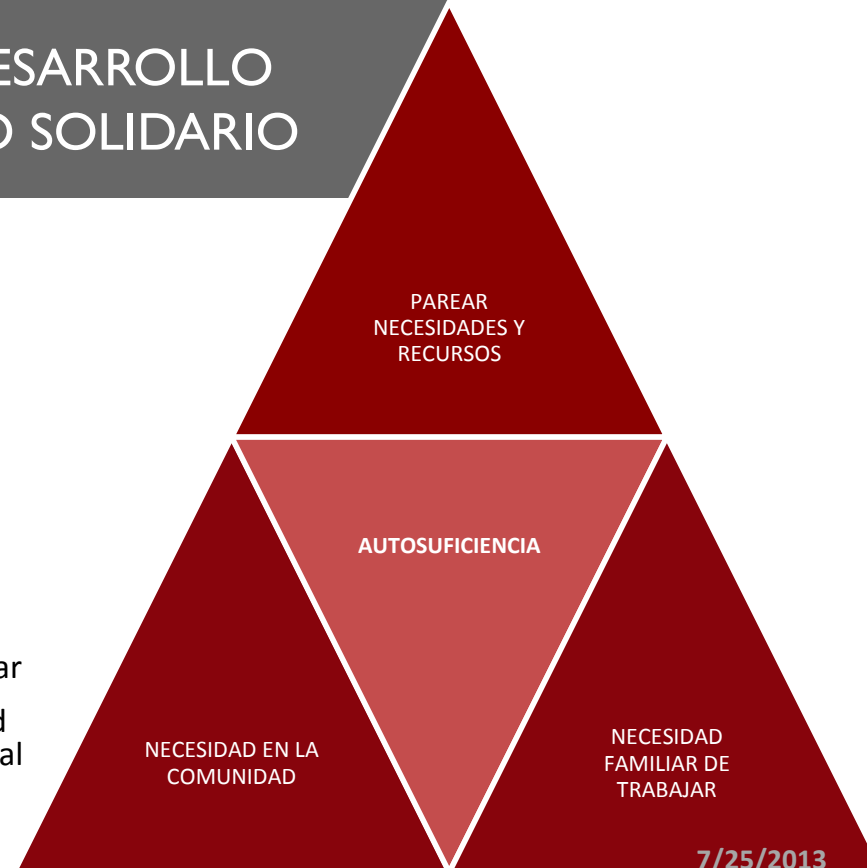
➔ Desarrollo socio-económico solidario

## META 2: FOMENTAR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SOLIDARIO

### META 2

### TRIÁNGULO DE DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SOLIDARIO

- **Economía comunitaria solidaria**
- Mejorar el desarrollo social y económico de Puerto Rico, partiendo de las comunidades
- **Incubación de microempresas como estrategia**
- El triángulo se puede ver en dos niveles:
  - ① El impacto en los(as) participantes en particular
  - ② El impacto en la sociedad puertorriqueña en general



➤ Desarrollo socio-económico solidario

## META 2: FOMENTAR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SOLIDARIO

META 2

NUESTRA ASPIRACIÓN COMO  
SOCIEDAD ES LOGRAR:



Desarrollo  
socio-  
económico  
solidario

+ empleos

empleos dignos y  
estables

- dependencia

+ autosuficiencia

comunidad solidaria

## META 2: FOMENTAR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SOLIDARIO

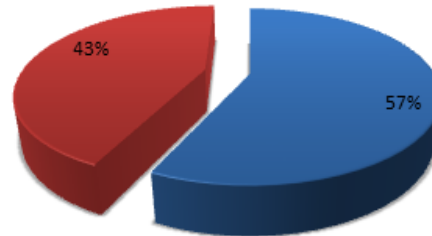
### META 2

#### MUJERES Y POBREZA

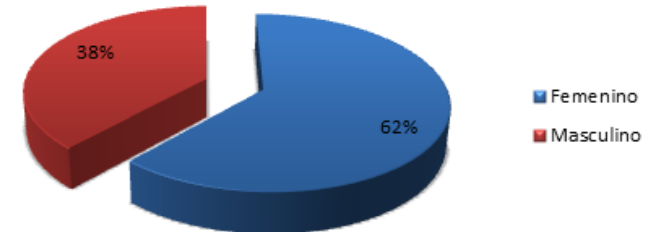
- ➔ Se dice que la pobreza en nuestro país tiene cara de mujer. Son demasiadas las mujeres con jefatura de familia que viven bajo el nivel de pobreza. El por ciento de mujeres con jefatura de familia en Puerto Rico es 30.8%, según el censo. Le daremos **prioridad** a estas mujeres.



Distribución de los participantes del PAN por género



Distribución de participantes de TANF por género (en todas las categorías)



➔ Desarrollo socio-económico solidario

## META 2: FOMENTAR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SOLIDARIO

### ESTRATEGIA 2.1

CAPACITAR MUJERES CON JEFATURA DE FAMILIA Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DOMESTICA PARA QUE OFREZCAN SERVICIOS EN SUS COMUNIDADES O DESARROLLEN UN PLAN DE NEGOCIOS

#### ➔ ACUERDOS COLABORATIVOS:

Se desarrollaran acuerdos colaborativos con organizaciones sin fines de lucro que se dedican a la capacitación de mujeres para que ofrezcan servicios en sus comunidades o puedan desarrollar un Plan de Negocio con un programa de incubación de microempresas.



centro  
PARA PUERTO RICO



Fundación Sila M. Calderón



➔ Desarrollo socio-económico solidario

## META 2: FOMENTAR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SOLIDARIO

### ESTRATEGIA 2.1

**CAPACITAR MUJERES CON JEFATURA DE FAMILIA Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DOMESTICA PARA QUE OFREZCAN SERVICIOS EN SUS COMUNIDADES O DESARROLLEN UN PLAN DE NEGOCIOS**

### ➤ **INCUBADORAS DE MICROEMPRESA**

Son demasiadas las mujeres con jefatura de familia que viven bajo el nivel de pobreza. Le prestaremos especial atención a estas mujeres (que componen la gran mayoría de nuestros beneficiarios del TANF), para que logren alcanzar un nivel de ingresos que les permita sostener un estilo de vida adecuado a su realidad y sus necesidades. Por tanto, capacitaremos a mujeres con jefatura de familia y sobrevivientes de violencia doméstica para que puedan desarrollar un plan de negocio con un programa de incubación de microempresas, a través de acuerdos con organizaciones sin fines de lucro que se dedican a ofrecer estos servicios.

Este modelo se trabajará a través del Programa de Rehabilitación Económica y Social (PRES) y el Programa de Ayuda Temporal para Familias Necesitadas (TANF), para remunerar a las personas adiestradas que ofrecerán sus servicios. Además, estableceremos un plan de trabajo para que los fondos del Programa TANF puedan ser redirigidos al desarrollo socioeconómico comunitario mediante la creación de microempresas, entre otras estrategias conducentes al desarrollo de empleos de calidad que promuevan la autosuficiencia económica, ampliando las oportunidades de desarrollo de negocios propios.



➤ **Desarrollo socio-económico solidario**

## META 2: FOMENTAR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SOLIDARIO

### ESTRATEGIA 2.1

**CAPACITAR MUJERES CON JEFATURA DE FAMILIA Y SOBREVIVIENTES DE VIOLENCIA DOMESTICA PARA QUE OFREZCAN SERVICIOS EN SUS COMUNIDADES O DESARROLLEN UN PLAN DE NEGOCIOS**

En un programa de incubación de microempresas de base comunitaria, los y las participantes reciben:

- Asesoría individual y grupal para conceptualizar su negocio, desarrollar su plan de negocios y preparar su plan de mercadeo
- Apoyo en la búsqueda de los recursos económicos necesarios para iniciar su proyecto.
- Servicios de apoyo sicosocial y servicios de adiestramiento, mentoría y acompañamiento en trámites.
- Asistencia técnica, así como la identificación de los permisos requeridos por tipo de negocio, identificación de incentivos para los cuales cualifican y capacitación básica de contabilidad.



➤ Desarrollo socio-económico solidario

## META 2: FOMENTAR EL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO SOLIDARIO

### ESTRATEGIA 2.2

REVISAR Y ADOPTAR PROCEDIMIENTOS PARA APOYAR LA AUTOSUFICIENCIA ECONÓMICA DE LAS PERSONAS Y FAMILIAS QUE TRABAJAN, PERO NO GENERAN INGRESOS SUFICIENTES (WORKING POOR)



➔ Desarrollo socio-económico solidario

- ➔ **REVISIÓN DE POLÍTICAS INSTITUCIONALES** para implementar medidas de transición dirigidas a personas que trabajan más de 25 horas semanales, de modo que no se eliminen las ayudas de manera inmediata y se extienda el periodo de transición.
- ➔ **CREACIÓN DE EMPLEOS PERMANENTES**, a través de: cooperativas agrícolas, asistentes en el hogar y otros.
- ➔ **REVISIÓN DE PROPUESTAS DE EMPLEO SUBSIDIADO**



## META 3: INTEGRAR LOS SERVICIOS DE TODAS LAS ADMINISTRACIONES EN COLABORACIÓN CON OTRAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES Y ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO PARA ACERCAR SERVICIOS A LAS COMUNIDADES CON FACTORES DE ALTO RIESGO

### ESTRATEGIA 3.1

### IMPLANTAR EL PROYECTO REDES DE APOYO FAMILIA Y CONVIVENCIA COMUNITARIA



➔ Redes de Apoyo Familiar y Convivencia Comunitaria

### QUÉ ES EL REDES DE APOYO FAMILIAR Y CONVIVENCIA COMUNITARIA

- ➔ El proyecto Redes de Apoyo Familiar y Convivencia Comunitaria es un proyecto piloto del Departamento de la Familia para integrar los servicios de todas las administraciones en colaboración con otras agencias gubernamentales y organizaciones sin fines de lucro para acercar servicios a las comunidades con factores de riesgo.
- ➔ El proyecto ha estado en su fase de diseño y planificación desde enero de 2013 y se espera comenzar a dar servicios de manera piloto en las comunidades de seis sectores geográficos de Puerto Rico a partir de agosto de 2013. Luego se ampliará a otros sectores, según la evaluación de los resultados obtenidos.

## META 3: INTEGRAR LOS SERVICIOS DE TODAS LAS ADMINISTRACIONES EN COLABORACIÓN CON OTRAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES Y ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO PARA ACERCAR SERVICIOS A LAS COMUNIDADES CON FACTORES DE RIESGO

### ESTRATEGIA 3.1

### IMPLANTAR EL PROYECTO REDES DE APOYO FAMILIA Y CONVIVENCIA COMUNITARIA



Redes de  
Apoyo  
Familiar y  
Convivencia  
Comunitaria

#### PROPÓSITO

Fomentar el bienestar integral de las familias que viven en comunidades con factores de riesgo, fortaleciendo los lazos paterno y materno filiales, las relaciones de pareja saludables y libres de violencia, enmarcadas en la igualdad de género, los vínculos sociales y su desarrollo socioeconómico.

#### METAS

- ① Fortalecer los vínculos paterno y materno filiales.
- ② Fortalecer los vínculos sociales de las familias y el apoyo en momentos de crisis.
- ③ Promover las relaciones de pareja saludables y libres de violencia, enmarcadas en la igualdad de género
- ④ Asegurar el acceso de las familias a los servicios básicos.
- ⑤ Mejorar la condición socioeconómica de las familias.

# META 3: INTEGRAR LOS SERVICIOS DE TODAS LAS ADMINISTRACIONES EN COLABORACIÓN CON OTRAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES Y ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO PARA ACERCAR SERVICIOS A LAS COMUNIDADES CON FACTORES DE RIESGO

## ESTRATEGIA 3.1

## IMPLANTAR EL PROYECTO REDES DE APOYO FAMILIA Y CONVIVENCIA COMUNITARIA



Redes de Apoyo Familiar y Convivencia Comunitaria

Factores de riesgo	Recursos	Estrategias	Productos	Resultados
<ul style="list-style-type: none"> <li>Alto número de casos de maltrato a la niñez o violencia doméstica</li> <li>Alto número de mujeres jefas de familia</li> <li>Alto porcentaje de familias bajo el nivel de pobreza</li> <li>Alta tasa de desempleo</li> <li>Alta tasa de deserción escolar</li> <li>Incidencia de embarazos en adolescentes</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Presupuesto</li> <li>Acuerdos colaborativos con agencias y entidades</li> <li>Estructura física en la comunidad donde se coordina</li> <li>Coordinador del Proyecto</li> <li>Equipo multidisciplinario de profesionales</li> <li>Guías y documentos</li> <li>Equipos y materiales</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Orientación sobre convivencia comunitaria, destrezas de crianza y relaciones de pareja desde una perspectiva de género.</li> <li>Referir a los residentes necesitados a las agencias pertinentes.</li> <li>Capacitar a los residentes interesados en procesos de autogestión.</li> <li>Visitas de enfermeras al hogar de adolescentes embarazadas para orientar sobre planificación familiar, cuidado prenatal y destrezas de crianza.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Residentes que participan de las actividades y las orientaciones.</li> <li>Residentes referidos a otras agencias que reciben sus servicios.</li> <li>Personas capacitadas y recibiendo asesoría en procesos de autogestión.</li> <li>Adolescentes embarazadas que reciben orientación sobre cuidado prenatal.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Aumento en el conocimiento de los residentes sobre destrezas de crianza y relaciones de pareja desde una perspectiva de género.</li> <li>Aumento en la participación de los padres y las madres con las responsabilidades escolares de sus hijos/as.</li> <li>Aumento en la participación laboral.</li> <li>Aumento de personas con negocio propio.</li> <li>Disminución de embarazos en adolescentes.</li> <li>Disminución en la cantidad de casos reportados de maltratos y de violencia.</li> </ul>

**META 3: INTEGRAR LOS SERVICIOS DE TODAS LAS ADMINISTRACIONES EN COLABORACIÓN CON OTRAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES Y ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO PARA ACERCAR SERVICIOS A LAS COMUNIDADES CON FACTORES DE RIESGO**

**ESTRATEGIA 3.1**

**IMPLANTAR EL PROYECTO REDES DE APOYO FAMILIA Y CONVIVENCIA COMUNITARIA**



Redes de  
Apoyo  
Familiar y  
Convivencia  
Comunitaria

**Los sectores seleccionados para la Fase I del proyecto son:**

- ① Caguas (Bo. Beatriz)
- ② Cayey (Bo. Las Vegas)
- ③ Humacao (Bo. Candelero Abajo)
- ④ Mayagüez (Sector El Maní)
- ⑤ Trujillo Alto (Bo. Quebrada Negrito)
- ⑥ Vieques

## META 3: INTEGRAR LOS SERVICIOS DE TODAS LAS ADMINISTRACIONES EN COLABORACIÓN CON OTRAS AGENCIAS GUBERNAMENTALES Y ORGANIZACIONES SIN FINES DE LUCRO PARA ACERCAR SERVICIOS A LAS COMUNIDADES CON FACTORES DE RIESGO

### ESTRATEGIA 3.2

### ACERCAR LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA A COMUNIDADES NECESITADAS

#### FAMILIA EN TU COMUNIDAD A COMUNIDADES

Familia en tu Comunidad tiene el propósito de acercar los servicios que ofrece el Departamento de la Familia a comunidades necesitadas, como antesala al Proyecto Redes, a través de orientaciones y conversatorios.

Para medir la efectividad de esta intervención se utilizarán diversas técnicas de evaluación, entre las que se encuentran las siguientes:

- Preguntas abiertas sobre la percepción de la comunidad respecto al Departamento y sus diversos servicios.
- Instrumento para medir cuantitativamente la actitud de los participantes hacia el departamento antes, durante y luego de las actividades realizadas en la comunidad.
- Evaluación escrita sobre la actividad en general.
- Orientación sobre los programas y servicios del Departamento de la Familia y otras actividades deportivas, recreativas y culturales.



➤ Redes de Apoyo Familiar y Convivencia Comunitaria

## META 4: DESARROLLAR UN CAPITAL HUMANO ADIESTRADO Y MOTIVADO

### META 4

#### Introducción:

El Departamento de la Familia fue una de las agencias más afectadas por las leyes que redujeron la plantilla de empleados en las agencias de gobierno. La ley 7 dejó cesanteados cerca de 2,000 empleados y empleadas. Los despidos incluyeron a empleados y empleadas que ocupaban puestos en el servicio directo, incluyendo trabajadores sociales, técnicos, abogados, conductores, psicólogos, entre otros que ofrecían servicios a las familias y menores. La mayoría de estos puestos fueron eliminados y congelados por lo que se vio afectado el cumplimiento de los servicios a los menores y los que se les ofrecen a más de 650,000 familias que se atienden en las oficinas locales.

No hay duda que la sobrecarga de trabajo al que ha estado expuesto nuestro personal; muchas oficinas con poco personal y una excesiva demanda de servicio se traduce en un personal cansado, desmoralizado y desconfiado. Precisamente son estas condiciones de empleo las que proponemos cambiar dándole más poder y recursos a nuestras oficinas y apoyando al personal con la capacitación y los recursos que necesiten para hacer su trabajo con excelencia.



➔ Desarrollo  
de  
Recursos  
Humanos

## META 4: DESARROLLAR UN CAPITAL HUMANO ADIESTRADO Y MOTIVADO

### ESTRATEGIA 4.1

### RECLUTAR RECURSOS HUMANOS EN PUESTOS DE SERVICIO DIRECTO



Trabajadores(as)  
Sociales

Técnicos(as) de  
Asistencia Social  
y Familiar

Técnicos de  
Familias y Niños

Oficiales de  
Licenciamiento

Conductores(as)

Abogados(as)

Psicólogos(as)

Personal de  
Apoyo

➔ Desarrollo  
de  
Recursos  
Humanos

## META 4: DESARROLLAR UN CAPITAL HUMANO ADIESTRADO Y MOTIVADO

### ESTRATEGIA 4.2 CAPACITAR CONTINUAMENTE AL PERSONAL Y FOMENTAR EL TRABAJO EN EQUIPO



- Desarrollar e implantar planes de adiestramiento y capacitación en todas las administraciones.
- Utilizar recursos internos, de estar disponibles, para capacitar nuestro personal.
- Crear equipos de trabajos con personal del Secretariado y las Administraciones para evaluar propuestas competitivas, desarrollar e implantar proyectos y apoyar operaciones administrativas y programáticas.

➤ Desarrollo  
de  
Recursos  
Humanos



## META 4: DESARROLLAR UN CAPITAL HUMANO ADIESTRADO Y MOTIVADO

### ESTRATEGIA 4.3

### APOYAR E INCLUIR INICIATIVAS DE VOLUNTARIADO AL TRABAJO QUE EN NUESTRA AGENCIA SE REALIZA

#### Estructura de apoyo al voluntariado



- El Departamento de la Familia, desde la oficina de la Secretaria y el Instituto de Educación y Adiestramiento, ha desarrollado una estructura para apoyar e incluir las iniciativas del voluntariado al trabajo que en nuestra agencia se realiza. Primeramente establecimos un centro de trabajo en las oficinas centrales del Secretariado, donde un grupo de voluntarios se encuentra adiestrándose para atender una parte sustancial de los cierres administrativos de referidos de maltrato de menores que se realizaron a finales de 2012. Próximamente abriremos tres centros adicionales en las regiones de Guayama, Humacao y Mayagüez. En la etapa inicial los voluntarios serán estudiantes a nivel de maestría en trabajo social provenientes de Instituciones académicas con las que tenemos convenios establecidos.

➤ Desarrollo  
de  
Recursos  
Humanos

## META 5: OFRECER SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES A NUESTRA CLIENTELA

### ESTRATEGIA 5.1

UTILIZAR LA TECNOLOGIA PARA AGILIZAR Y HACER MAS EFICIENTE LOS SERVICIOS QUE OFRECE EL DEPARTAMENTO DE LA FAMILIA A LA CLIENTELA QUE SERVIMOS

### PROYECTOS DE TECNOLOGÍA

- ❑ SECRETARIADO - CONSOLIDACIÓN DE SERVICIOS DE INFORMÁTICA
- ❑ ACUDEN - PASITOS
- ❑ ASUME - PROSPERA
- ❑ ADFAN - SACWIS-PR
- ❑ ADSEF - SAIC v2



➔ Servicios  
Ágiles y  
Eficientes

## META 5: OFRECER SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES A NUESTRA CLIENTELA

### ESTRATEGIA

#### 5.1.a

Centralizar, unificar e integrar servicios de informática

### Consolidación de servicios de informática:

- Estructura Operacional
- Facilidades
- Infraestructura de Servidores
- Infraestructura de Redes
- Continuidad Operacional
- Telecomunicaciones



➔ Servicios  
Ágiles y  
Eficientes

## META 5: OFRECER SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES A NUESTRA CLIENTELA

### ESTRATEGIA

#### 5.1.a

Centralizar, unificar e integrar servicios de informática

#### Ventajas:

- Ahorros en costos operacionales
- Mejor tiempo de respuesta
- Mejor apoyo técnico a usuarios de los sistemas
- Control de Seguridad
- Mejor supervisión
- Optimización de recursos



➔ Servicios  
Ágiles y  
Eficientes

## META 5: OFRECER SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES A NUESTRA CLIENTELA

### ESTRATEGIA 5.1.b PROYECTO PASITOS

Implantar un sistema para la medición de calidad de los servicios de centros de cuidado a la niñez temprana (infantes, maternas y preescolares).

- ❑ El Programa Federal “Child Care” requiere a los estados y territorios que implanten un sistema de evaluación e información sobre calidad de servicios (“Quality Rating Information System”, QRIS) para educar al consumidor de servicios de cuidado sobre los servicios disponibles en su área. La *Administración para el Cuidado y Desarrollo Integral de la Niñez* (ACUDEN) encomendó al Centro de Investigaciones Educativas (CIE) de la Facultad de Educación de la Universidad de Puerto Rico, elaborar un instrumento de autoevaluación para medir la calidad de los programas que ofrecen servicio a la niñez temprana (infantes, maternas y preescolares).
- ❑ Las familias podrán tener acceso a la información de los centros que han participado más cercanos a su comunidad y saber la calidad de servicios que ofrece a través de una página web pública ([www.pasitorpr.org](http://www.pasitorpr.org)). los padres y las familias pueden estar seguros que estos centros cumplen con todos los requisitos de licenciamiento y ofrecen un servicio de calidad.
- ❑ Los padres y las familias también pueden conocer los criterios que estos centros han utilizado para autoevaluarse y utilizarlos para promover la calidad en el centro donde sus niños son atendidos.



➔ Servicios  
Ágiles y  
Eficientes

## META 5: OFRECER SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES A NUESTRA CLIENTELA

### ESTRATEGIA

#### 5.1.C

### Manejo de Caso de PROSPERA

Planificar, desarrollar e implantar un nuevo sistema para apoyo operacional al programa PROSPERA, incluyendo referidos a otros programas y agencias

- En el año 2000, se le asigna a la ASUME la responsabilidad de establecer el Programa para el Sustento de Personas de Edad Avanzada (PROSPERA) al aprobarse la Ley de Mejoras al Sustento de Personas de Edad Avanzada. La Misión de PROSPERA es asegurar que las personas legalmente responsables cumplan con proveer sustento a los/las menores y personas de 60 años o más, promoviendo así la autosuficiencia y el bienestar integral de las familias.
- Para poder llevar un registro de los casos se estará creando un sistema de manejo de casos para:
  - ▣ Automatizar los procesos de solicitud de servicios, esto mediante solicitudes por varias vías como: internet, llamada telefónica, aplicaciones de teléfonos inteligentes.
  - ▣ Integrar la tecnología para agilizar la prestación de servicios y documentar los seguimientos de los casos.
  - ▣ Recopilar la información del alimentante, la información del alimentista y demás documentos asociados quedarán debidamente documentados de manera electrónica.
  - ▣ Generar informes, estadísticas y proveer estatus de los casos para su seguimiento.
  - ▣ Documentar los referidos a otras agencias o entidades que trabajen con esta población.



➔ Servicios  
Ágiles y  
Eficientes

## META 5: OFRECER SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES A NUESTRA CLIENTELA

### ESTRATEGIA 5.1.d "SACWIS-PR"

Planificar, desarrollar e implantar el sistema único de manejo de casos "SACWIS-PR"

SISTEMA ÚNICO DE MANEJO DE CASOS PARA LA ADMINISTRACION DE FAMILIA Y NIÑOS :

Integrar bajo una sola plataforma tecnológica los procesos de Referidos ("intake"), Investigación ("Assessment"), manejo de casos de Preservación, Cuidado Sustituto y Adopción y Vida Independiente. Cumplir con los requisitos para convertirse en el "Statewide Automated Child Welfare Information System" (SACWIS) según definido por el gobierno federal.

**SACWIS-PR apoyará las siguientes áreas programáticas:**

- Protección
- Preservación Familiar
- Cuidado Sustituto y Adopción
- Envejecientes y Adultos con Impedimentos
- Licenciamiento

**La implementación de este proyecto impacta:**

- Centro de Llamadas (Línea de Maltrato y Línea de Orientación)
- Oficinas Regionales (Incluyendo UIE /UMI)
- Oficinas Locales
- Oficina Central
- Centros de Cuido



➔ Servicios  
Ágiles y  
Eficientes

## META 5: OFRECER SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES A NUESTRA CLIENTELA

### ESTRATEGIA

#### 5.1.C SAIC V<sup>2</sup>

Desarrollar e implantar una nueva versión del Sistema de Administración e Información de Caso (SAIC) para los participantes de Programa de Asistencia Nutricional (PAN) y Ayuda temporal a Familia necesitadas (TANF)

Sistema de Administración e Información de Caso (SAIC): Es el sistema en donde se determina la elegibilidad de los participantes de Programa de Asistencia Nutricional (PAN) y Ayuda temporal a Familia necesitadas (TANF). La versión actual de SAIC tiene limitaciones y es necesario desarrollar una nueva versión que nos permita lo siguiente:

- Manejar referidos de forma electrónica a otras agencias gubernamentales
- Generar e intercambiar las certificaciones de forma electrónica
- Crear un registro de empleos
- Crear referidos automáticos a manejadores de casos TANF
- Registrar las horas de las actividades de los participantes
- Actualizaciones por parte de los patronos de forma electrónica

SAIC V2 proveerá nueva funcionalidad tanto a los empleados en la oficina local, otras agencias gubernamentales así como apoyará el proveer nuevos servicios a la ciudadanía utilizando el centro de llamadas, la internet, entre otros mecanismos más accesibles a los participantes.



➔ Servicios  
Ágiles y  
Eficientes



## META 5: OFRECER SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES A NUESTRA CLIENTELA

### ESTRATEGIA

#### 5.1.C SAIC V<sup>2</sup>

Desarrollar e implantar una nueva versión del Sistema de Administración e Información de Caso (SAIC) para los participantes de Programa de Asistencia Nutricional (PAN) y Ayuda temporal a Familia necesitadas (TANF)

#### BENEFICIOS SAIC V<sup>2</sup>

- Implementar nuevos canales de servicios (Kioskos, internet, entre otros)
- Reducir el tiempo del trámite de las solicitudes
- Implementar revisiones de casos por teléfono y/o web
- Asignación de casos automáticos
- Reducir evidencias en papel
- Verificaciones automáticas en tiempo real con otras agencias para determinar y/o certificar beneficios.
- Reducir la cantidad de formularios e impresión de documentos
- Eliminar el volumen de casos por técnicos y que los participantes se atiendan por orden llegada.



Servicios  
Ágiles y  
Eficientes

## META 5: OFRECER SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES A NUESTRA CLIENTELA

### ESTRATEGIA 5.2

### MEJORAR LA PLANTA FÍSICA Y SERVICIO AL CLIENTE



- ➔ Desarrollar e implantar un plan de mejoramiento de la planta física de las oficinas locales y regionales para lograr un mejor ambiente para los visitantes y empleados.
- ➔ Capacitar o readiestrar a nuestro personal en el área de tecnología y atención al cliente.

➔ Servicios  
Ágiles y  
Eficientes

## META 5: OFRECER SERVICIOS ÁGILES Y EFICIENTES A NUESTRA CLIENTELA

### ESTRATEGIA 5.2

### MEJORAR LA PLANTA FÍSICA Y SERVICIO AL CLIENTE



- ➔ Desarrollar e implantar un plan de mejoramiento de la planta física de las oficinas locales y regionales para lograr un mejor ambiente para los visitantes y empleados.
- ➔ Capacitar o readiestrar a nuestro personal en el área de tecnología y atención al cliente.

➔ Servicios  
Ágiles y  
Eficientes

# OTRAS PRIORIDADES: ASUME

## REVISAR LAS GUÍAS DE PENSIONES ALIMENTARIAS

- Las Guías de Pensiones Alimentarias deben **reflejar la realidad actual** de Puerto Rico a la vez que deben siempre responder a los mejores intereses de los y las menores.
- La revisión de las guías es un mandato y la ASUME tiene el deber de **convocar el Comité** permanente para la revisión de las guías mandatorias.
- Contratar a quien realizará el estudio económico y realizarlo para redactar una propuesta de nuevo reglamento que entre en vigor en el 2014.
- La meta es actualizar las guías vigentes conforme a la realidad económica actual de Puerto Rico y **realizar una proyección** sobre la economía del país hasta el 2017.

# OTRAS PRIORIDADES: ASUME

PROSPERA

- La ASUME tiene como prioridad el **fortalecimiento** del Programa para el Sustento de Personas de Edad Avanzada (PROSPERA). Entre las estrategias están:
  - Divulgar de los servicios que ofrece el programa mediante una campaña educativa.
  - Crear un sistema automatizado de registro y manejo de casos.
  - Formar parte del Proyecto Redes de Apoyo Familiar y Convivencia Comunitaria.
  - Fortalecer el referido de casos atendidos.
  - Contratar personal capacitado en mediación, entre otros.
  - Desarrollar redes colaborativas de trabajo con la Administración de Tribunales, municipios, asociaciones profesionales, agencias públicas y privadas, etc.

# OTRAS PRIORIDADES: ACUDEN

ESTUDIO DE POBLACIÓN

## PAREAR POBLACIÓN CON SERVICIOS

- Realizar un estudio de población de edad temprana (community assessment) con el propósito de identificar a nivel de todo Puerto Rico cómo está distribuida la población de edad temprana con relación a los servicios existentes de Head Start y Child Care.
- Queremos parear la necesidad con los servicios.

# OTRAS PRIORIDADES: ACUDEN

## CUMPLIR CON EL PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVA DE HEAD START

- Inspeccionar los 636 centros de Head Start en las siguientes áreas:
  - Salud
  - Seguridad
  - Planta física
  
- *Preparar el High Risk Management Plan:* El instrumento para medir el alto riesgo. Este instrumento va atado a un procedimiento para el manejo de las agencias delegadas que están en alto riesgo.
  
- Reforzar el área de monitoría fiscal a través del sistema SAGE.
  
- Reestructurar el área fiscal de ACUDEN.

# OTRAS PRIORIDADES: ACUDEN

## CUMPLIR CON EL PLAN DE MITIGACIÓN DE HEAD START

- El **Plan de Mitigación** es un plan de reducción para garantizar que tendremos las economías necesarias para enfrentar el “sequestration” federal.
- En cuanto a “**Child Care**” tenemos que preparar e implantar un plan para atender las necesidades de acuerdo a los fondos disponibles.



# OTRAS PRIORIDADES: ADFAN

## PROGRAMAS DE PROTECCIÓN

- Establecer medidas de control sobre la información de los referidos sin investigación y otras acciones dirigidas a medir, cuantificar y documentar la situación actual de las Unidades de Investigación para mejorar progresos del Programa de Protección a Menores.
- Investigar los referidos en el periodo establecido según las asignaciones de respuestas para garantizar la seguridad de los/as menores, según el Modelo de Seguridad adoptado por la Agencia.
- Maximizar los recursos disponibles en la Línea de Orientación y Apoyo Familiar que están dirigidos a la prevención, para que mediante la capacitación del personal en el protocolo de la entrevista, los conceptos de seguridad, la asignación de prioridad de respuesta y el uso del sistema mecanizado puedan activar el protocolo de protección de ser necesario.
- Desarrollar una alternativa de comunicación electrónica para la ciudadanía que tenga impedimentos auditivos, para que puedan recibir orientación vía electrónica.

# OTRAS PRIORIDADES: ADFAN

## PROGRAMAS DE PROTECCIÓN

- Mejorar el funcionamiento de los sistemas mecanizado para agilizar el sistema de búsquedas de investigaciones y referidos.
- Establecer acuerdos colaborativos con otras agencias, organizaciones de la comunidad y del sector privado con el propósito de adiestrar y ofrecer servicios a la población de edad avanzada y adultos con impedimentos.
- Establecer un Procedimiento para atender los referidos de explotación financiera de personas de edad avanzada y adultos con impedimentos.
- Expandir el proyecto de enfermeras Visitantes- Nidos Seguros a la Oficina Regional de San Juan y ampliar los servicios existentes en las Oficinas Regionales de Humacao y Mayagüez.

# INDICADORES DE DESEMPEÑO

EJE 1



➔ Combatir la  
violencia  
familiar

EJE 2



➔ Desarrollo  
socio-  
económico  
solidario

EJE 3



➔ Redes de  
Apoyo  
Familiar y  
Convivencia  
Comunitaria

EJE 4



➔ Desarrollo de  
recursos  
humanos

EJE 5



➔ Servicios  
ágiles y  
eficientes

# Indicadores de desempeño (2013-2016)

## META 1



➤ Combatir la violencia familiar

- Número de querellas atendidas según el plan de trabajo 2013-2014.
- Tiempo de respuesta en atención de querellas.
- Plan nacional para la prevención del maltrato a menores actualizado y estrategias, investigaciones y planes de acción implantadas.
- Número de personas por comunidad que participan de las actividades del Proyecto Redes de Apoyo Familiar y Convivencia Comunitaria, en las Escuelas para la Convivencia y la Crianza, en Familia en tu Comunidad y otros programas de prevención a comunidades de alto riesgo.
- Evaluaciones por parte de los participantes de las actividades de prevención.
- Cantidad de acuerdos de colaboración interagencial y colaboración con entidades sin fines para la prevención del maltrato y la violencia familiar establecidos,
- Número de querellas de violencia familiar y de maltrato a menores y personas de edad avanzada en comunidades impactadas con los proyectos de prevención.

# Indicadores de desempeño (2013-2016)

## META 2



➤ Desarrollo socio-económico solidario

- Número de acuerdos de colaboración con acuerdos con organizaciones sin fines de lucro
- Número de a mujeres capacitadas para ofrecer servicios en la comunidad o desarrollar un plan de negocio.
- Número de microempresas de base comunitaria establecidas
- Número de cooperativas de servicios establecidas
- Procedimientos establecidos para apoyar la autosuficiencia económica de las personas y familias que trabajan, pero no generan ingresos suficientes (working poor) y personas y familias beneficiadas.

# Indicadores de desempeño (2013-2016)

## META 3



➤ Redes de Apoyo Familia y Convivencia Comunitaria

- Número de personas orientadas sobre destrezas de crianza y relaciones de pareja enmarcadas en la equidad de género
- Cambio en el nivel de conocimiento y actitudes de los participantes
- Número de personas referidas a entidades dedicadas al desarrollo socioeconómico
- Número de microempresas de base comunitaria en proceso de incubación
- Porcentaje de embarazo en adolescente en las comunidades impactada.
- Porcentaje de deserción escolar en comunidades impactadas.
- Porcentaje de desempleo en comunidades impactadas
- Evaluaciones por parte de los participantes de los servicios que reciben y de las actividades realizadas en su comunidad.
- Número de querrelas de violencia familiar y de maltrato a menores y personas de edad avanzada en comunidades impactadas con los proyectos de prevención.

# Indicadores de desempeño (2013-2016)

## META 4



- Número de empleados/as reclutados/as
- Planes de capacitación por Administración.
- Número de empleados/as capacitados
- Equipos de trabajos creados.
- Evaluaciones por parte de los empleados de los servicios que ofrecen y su desempeño.

➤ Desarrollo  
de  
Recursos  
Humanos

# Indicadores de desempeño (2013-2016)

## META 5

- Cantidad de inversión en tecnología
- Proyectos tecnológicos implantados para hacer más fácil y accesible los servicios que les ofrecemos a nuestros participantes
- Número de empleados/as capacitados/as en nueva tecnología y servicio al cliente
- Número de locales remodeladas
- Actividades de acercamiento de los servicios del Departamento a las comunidades



➤ Servicios  
Agiles y  
Eficientes