



3 de septiembre de 2015

A todo el personal

Leda. Rosabelle Padín Batista

Administradora

MI 2015-25: Mejoras y rediseño del portal de servicios en línea

La Administración para el Sustento de Menores (ASUME) cuenta con el portal de internet www.asume.pr.gov. Hemos estado trabajando en un diseño nuevo de la sección *ASUME al día en línea* que permite ofrecer a los patronos y participantes de los servicios de la agencia acceso a transacciones e información sobre su caso.

La conceptualización llevada a cabo estuvo enfocada en 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, facilitar la obtención de ciertos servicios y ampliar la compatibilidad con diversos navegadores. Con herramientas que miden la cantidad de personas que visitan los servicios en línea logramos identificar que muchas personas están utilizando distintos dispositivos para conectarse, con la tecnología que existía antes de esta implementación muchos de estos usuarios confrontaban problemas de incompatibilidad. Este nuevo sistema está diseñado para adaptarse a estas nuevas tecnologías, ofreciéndoles a los y las participantes una mejor experiencia en la utilización de nuestra página de servicios.

Entre los cambios implementados para los participantes están: incluir preguntas de seguridad durante la creación de perfiles de usuarios e instrucciones más claras, permitiéndoles recuperar su contraseña de forma segura y sin tener que comunicarse con nosotros (auto-servicio). También podrán obtener una certificación sin tener que ser transferidos al portal www.pr.gov.

Para los patronos, los cambios incluyen: medidas de cotejo de la información bancaria, obtener una certificación sin tener que ser transferido al portal www.pr.gov. Además, los cambios a los servicios a patronos buscan mayor interacción con el sistema PRACSES GUI mediante la automatización de procedimientos relacionados con la notificación de terminación o suspensión de empleo, la generación de un evento en el caso para mejorar la información disponible para la Unidad de Patronos de manera que facilite la fiscalización sobre cumplimiento de patronos con sus deberes con el sustento de menores. Otra de

las herramientas que se añadió en la sección de patronos es la *Calculadora de retención del salario* al aplicar el *Consumer Credit Protection Act*, de manera que estuviera más accesible al momento de realizar los pagos.

Como de costumbre, los participantes que deseen realizar transacciones a través del portal deberán registrarse, con sus números de caso y participante, y aceptar los términos y condiciones para el uso de los servicios disponibles. Los que ya están registrados podrán continuar utilizando su perfil. Los patronos se registrarán con su número de identificación patronal federal.

Implementar estos cambios en nuestra página de internet es importante porque permitirá ofrecer información y servicios a los participantes convenientemente y ofrecerle una experiencia más fácil en la utilización de los mismos.

Cualquier duda técnica puede ser referida a la Oficina de Sistemas y Tecnología. Mientras que la Unidad de Patronos en el Área de Manejo de Casos puede orientarles sobre las mejoras relacionadas con los servicios a ese sector.

c. Lcda. Roxana Varela Fernós
Secretaría Interina, Departamento de la Familia

Directores Regionales