



Descripción del Servicio

Ofrecer información sobre la Tarjeta Única. Ésta es uno de los métodos electrónicos que ha adoptado la ASUME para que los pagos de pensión alimentaria sean más rápidos y seguros. El otro método es a través de Depósito Directo. Con la Tarjeta Única, el participante puede hacer compras en establecimientos comerciales y retiros en efectivo.



Audiencia y Propósito

- Personas custodias (PC) residentes en Puerto Rico que tengan establecido un pago de pensión alimentaria.

El propósito de este servicio es asegurar que los pagos de pensión alimentaria sean recibidos por las personas custodias de manera rápida y segura.



Consideraciones

- Esta información fue revisada y aprobada por la agencia. Es responsabilidad del ciudadano orientarse sobre toda documentación adicional, y de ser necesario, solicitar asesoría de un especialista. Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1 no está autorizada a ofrecer ningún tipo de asesoría, completar solicitudes y/o formularios a nombre del ciudadano.
- Mientras se procesa la Tarjeta Única, los pagos serán enviados por cheque a la dirección que la ASUME tenga de la persona custodia en el sistema.
- Un participante no puede estar acogido al mismo tiempo a la Tarjeta Única y al servicio de Depósito Directo.
- Los establecimientos comerciales estipulan las reglas en cuanto a si se puede retirar efectivo o la cantidad de dinero que permite retirar en dicho establecimiento.
- Con la Tarjeta Única se podrá acceder fondos de los pagos de pensión alimentaria, los beneficios del Programa de Asistencia Temporal para Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés) y los fondos de ayuda de emergencia.
- De tener más de un caso de pensión alimentaria todos los pagos que se reciban se depositarán en una sola cuenta de Tarjeta Única.
- Por disposición federal todos los pagos correctamente identificados se desembolsarán en 48 horas.
- La ASUME exhorta a todos sus participantes a crear una cuenta de usuario en la aplicación Servicios en Línea para Participantes y Patronos. El participante deberá conocer su número de caso y número de participante. Se puede acceder a la aplicación a través de la página www.asume.pr.gov. En esta aplicación se podrá tramitar los siguientes servicios: realizar pagos de pensión alimentaria, obtener información de balances e historial de pagos, imprimir cupones de pagos, acceder al portal de EBT-PR para verificar el estado de cuenta de su Tarjeta Única y obtener certificaciones.



Lugar y Horario de Servicio

[Directorio de la Administración para Sustento de Menores \(ASUME\)](#)

Línea de Asistencia de la Tarjeta Única: 1-877-467-4832

Línea de Información Automatizada de Pagos (ASUME al Día): 787-274-0111

Nota: El participante debe visitar la oficina local o regional de ASUME más cercana a la residencia del menor, para radicar o solicitar algún servicio.



Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.

Nota:

- La Tarjeta Única no limita la cantidad de dinero que se puede retirar en un cajero automático en un día. La primera transacción mensual de retiro en cajeros automáticos es gratis. La red bancaria cobrará **cuarenta centavos (0.40¢)** por retiros adicionales de efectivo en cajeros automáticos.
- La Tarjeta Única podrá ser utilizada en cajeros automáticos en Estados Unidos de la Red *Quest*, pueden aplicar otros cargos bancarios.



Requisitos para Obtener Servicio

Tarjeta Única- la ASUME la otorga automáticamente a menos que la persona solicite el servicio de Depósito Directo:

1. Debe ser una persona custodia que resida en Puerto Rico.
2. No puede estar acogido al servicio de Depósito Directo. Deberá solicitar por escrito la cancelación del servicio de Depósito Directo, si aplica.
3. La persona custodia recibirá su Tarjeta Única por correo y días más tarde recibirá el número de identificación personal o PIN para poder utilizar su tarjeta.

Problemas con la Tarjeta Única- tarjetas dañadas, reporte de tarjetas robadas o perdidas, solicitud de duplicado y dificultades con el número de identificación personal (PIN).

El participante deberá comunicarse con la Línea de Asistencia de la Tarjeta Única al 1-877-467-4832 y proveer la siguiente información:

1. Número del Seguro Social
2. Número de Caso
3. Fecha de Nacimiento

Nota: El participante recibirá una nueva tarjeta por correo en aproximadamente una semana.

Reclamaciones de balances, retiros y transacciones de la Tarjeta Única:

El participante deberá visitar la oficina local o regional que atiende su caso. Deberá proveer la siguiente información:

1. Identificación con foto
2. Número del Seguro Social
3. Número de Caso
4. Fecha de Nacimiento



Preguntas Frecuentes

- **¿Qué es un PIN (Personal Identification Number) o número de identificación personal?**- Es un número secreto compuesto por cuatro (4) dígitos que hace funcionar la Tarjeta Única. El participante debe tener una tarjeta y un PIN para utilizar los fondos depositados en la tarjeta.
- **¿Tengo que activar la Tarjeta Única para poder usarla?** – No. Tan pronto reciba la tarjeta y el PIN puede hacer uso de la misma.
- **No me ha llegado la Tarjeta Única o el PIN, ¿dónde puedo reportarlo?** – La tarjeta se envía por correo a las personas custodias, se puede tardar varios días. Si no ha recibido su tarjeta o el PIN, puede llamar a la Línea de Asistencia de la Tarjeta Única.
- **¿En qué tiendas de Puerto Rico puedo usar la Tarjeta Única?** – Puede usar la tarjeta en cualquier comercio con sistema de Red ATH. La mayoría de las tiendas están identificadas con este servicio.
- **¿Hay restricción sobre las cosas que puedo comprar con la Tarjeta Única?** – No. El participante puede comprar todo lo necesario para asegurar el sustento y bienestar de los menores.
- **¿Cómo puedo saber el balance de la Tarjeta Única?** – El participante tiene varias alternativas para conocer el balance disponible en la Tarjeta Única:
 - Verificando un recibo de compra.
 - Verificando el balance en un cajero automático.
 - Llamando a la Línea de Asistencia de la Tarjeta Única.
 - En la aplicación Servicios en Línea para Participantes y Patronos. Se puede acceder a la aplicación a través de la página www.asume.pr.gov.
- **El balance que dice la Tarjeta Única en la ATH no está correcto, ¿qué puedo hacer?** – Si entiende que el balance no está correcto, obtenga su recibo del cajero ATH y llame a la ASUME o visite la oficina local de ASUME más cercana.
- **La Tarjeta Única no quiere funcionar, ¿qué puedo hacer?** – Deberá llamar a la Línea de Asistencia de la Tarjeta Única para recibir orientación. Si marcó el PIN incorrecto cuatro (4) veces en un mismo día, el cajero no aprobará la transacción.
- **¿Si no gasto todo el dinero en un mes, lo pierdo?** – No. En el caso que no use todos los fondos de un mes durante ese tiempo, los próximos depósitos se suman a la cantidad que exista en el balance del mes anterior.
- **¿Qué debo hacer para solicitar que me depositen la pensión alimentaria en mi cuenta de banco y no en la Tarjeta Única?** – El participante tiene la opción de solicitar que se le hagan sus pagos usando Depósito Directo. Para más información acceda a [Orientación para Recibir Pagos mediante Depósito Directo](#).

- **Soy una persona custodia y recibo la pensión alimentaria en la Tarjeta Única, ¿Qué hago para ver las transacciones que he realizado con la tarjeta?- Puede acceder a la aplicación Servicios en Línea para Participantes y Patronos a través de la página www.asume.pr.gov. Cuando selecciona el botón Ver Transacciones Única, es redirigido al portal de EBT Puerto Rico. Este es el portal del proveedor de estos servicios. Una vez en ese portal, lo primero que debe hacer es crear su usuario y contraseña. Estos son diferentes y no están relacionados a los que creó para acceder a los servicios de la aplicación de la ASUME. Deberá entrar información relacionada con su Tarjeta Única, su número de identificación personal (PIN, por sus siglas en inglés) y cualquier otra información que le solicite. Para asistencia técnica deberá comunicarse con la Línea de Asistencia de la Tarjeta Única.**
- **¿Qué puedo hacer si me mudo fuera de Puerto Rico? – Deberá informar a la ASUME su nueva dirección. La Tarjeta Única es aceptada en los cajeros automáticos en Estados Unidos de la Red Quest, por lo que puede realizar retiros en efectivo. Puede haber un costo por retiro realizado y podrían aplicar cargos bancarios cuando está fuera de Puerto Rico. El participante tiene la opción de solicitar que se le hagan sus pagos usando Depósito Directo. Para más información acceda a [Orientación para Recibir Pagos mediante Depósito Directo](#).**
- **¿Cómo se puede cambiar la dirección? – Es importante que se verifique a través de la aplicación de ASUME la última dirección registrada para determinar si está actualizada. Si no está correcta, el ciudadano deberá someter la [Solicitud de Cambio de Dirección](#) con una copia de una identificación con foto. Se podrá enviar la solicitud de una de las siguientes formas:**
 - Entregar personalmente, por correo postal o fax a la oficina local o regional.
 - Enviar la solicitud a la Oficina de Relaciones con la Comunidad- ASUME
 - Dirección Postal:
PO Box 70376
San Juan, PR 00936
 - Correo electrónico: servicioalcliente@asume.pr.gov
 - Fax Oficina Central: (787) 767-3882



Enlaces Relacionados

Documento(s) de Apoyo:

[Orientación para Recibir Pagos mediante Depósito Directo.](#)

Formulario(s):

[Solicitud de Cambio de Dirección](#)

Página(s) de Internet:

www.asume.pr.gov

www.pr.gov