



Descripción del Servicio

Aplicación ASUME / Crear Referido

Ofrecer información sobre cómo efectuar los pagos de pensión alimentaria y cómo obtener las libretas de cupones o cupones provisionales. A través de Tu Línea de Servicio de Gobierno 3-1-1 se ofrece información sobre los pagos que desembolsó la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) a las personas custodias.



Audiencia y Propósito

- Personas custodias (PC) y personas no custodias (PNC)

Proveer al participante información relevante a los pagos desembolsados a través de la ASUME.



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.
- 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.
- En todos los casos donde se establezca una pensión alimentaria en la ASUME, los pagos se realizarán a través de esta agencia. No deberán efectuarse pagos directos entre la persona custodia y persona no custodia.
- Los pagos realizados por www.asume.pr.gov se ven reflejados el día en que se hacen.
- Los pagos realizados en la sucursal bancaria no se reciben en el Centro de Procesamiento de la ASUME el mismo día en que se realizan en la sucursal.
- Los pagos recibidos en el Centro de Procesamiento de la ASUME por correo se procesan el día en que se reciben.
- Por disposición federal todos los pagos correctamente identificados se desembolsarán en 48 horas.
- Del participante requerir más información relacionada a pagos, se le notificará que debe visitar la oficina de la ASUME más cercana a su residencia.
- Estos servicios se ofrecen para beneficio de los menores de veintiún (21) años de edad.
- El participante podrá terminar los servicios con la ASUME mediante la notificación por escrito en la oficina local donde está asignado el caso.

Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

Información de Pagos y Desembolsos de Pensión Alimentaria

ASUME-004
Vigencia: 6-mar-15

- Los participantes o ex participantes bajo la Categoría-C (*Child*) del Programa de Ayuda Temporal a Familias Necesitadas (TANF, por sus siglas en inglés), no podrán solicitar el cierre del caso a menos que demuestren que la deuda de pensión alimentaria ha sido satisfecha y los beneficios del programa han terminado. En estos casos, el participante viene obligado a cooperar con la ASUME como requisito para continuar recibiendo beneficios.



Lugar y Horario de Servicio

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

- A través de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1, el participante deberá brindar el nombre completo y el número de caso.
- El participante podrá acceder a la aplicación Servicios en Línea para Participantes y Patronos a través de la página www.asume.pr.gov. Una vez haya creado una cuenta podrá para visualizar información de su caso.
- El participante podrá llamar a la Línea de Información Automatizada de Pagos (ASUME al Día) al 787-274-0111. El participante deberá proveer su número de caso y el número de Seguro Social.
- El participante podrá visitar la oficina local o regional de ASUME.

Nota: Problemas con el portal de ASUME (Asistencia Técnica)- servicioalcliente@asume.pr.gov



Costo del Servicio y Métodos de Pago

Los métodos de pago de pensión alimentaria varían dependiendo la forma de envío. Éstos pueden ser: cheque de gerente, giro bancario o postal, tarjetas de crédito *Visa* o *Mastercard*, tarjetas de débito de la Red ATH y transferencias electrónicas a través de su banco.

Nota: Para información adicional favor de verificar la sección de Requisitos para Obtener Servicio.



Requisitos para Obtener Servicio

I. Cómo efectuar los pagos de pensión alimentaria:

Pagos de Personas No Custodias (PNC) que residen en Puerto Rico:

- Por correo- cheque de gerente o giro a nombre de la ASUME o Administrador de ASUME acompañado del cupón correspondiente a la siguiente dirección:

ASUME
PO Box 71414
San Juan PR 00936-8514
- A través de la página de internet www.asume.pr.gov el participante deberá crear una cuenta. Se podrá utilizar las tarjetas de crédito *Visa* o *Mastercard* o tarjetas de débito de la Red ATH. No se podrá realizar pagos mayores a la cantidad de la orden mensual y al plan de pagos, si existe alguno.
- Transferencias electrónicas a través de su banco.

Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

Información de Pagos y Desembolsos de Pensión Alimentaria

ASUME-004
Vigencia: 6-mar-15

- Pago en las sucursales del Banco Popular de Puerto Rico- cheque de gerente, giro bancario o postal (no giros de *Western Union* o *MoneyGram*) y ATH del Banco Popular acompañadas del cupón correspondiente.

Pagos de Personas No Custodias (PNC) que residen fuera de Puerto Rico:

- Por correo- cheque de gerente o giro a nombre de la ASUME o Administrador de ASUME acompañado del cupón correspondiente a la siguiente dirección:

ASUME
PO Box 71414
San Juan PR 00936-8514

- A través de la página de internet www.asume.pr.gov el participante deberá crear una cuenta. Se podrá utilizar las tarjetas de crédito *Visa* o *Mastercard* o tarjetas de débito de la Red ATH. No se podrá realizar pagos mayores a la cantidad de la orden mensual y al plan de pagos, si existe alguno.

Pagos de Recobro de Personas Custodias (PC)-dinero enviado por la ASUME a participantes por concepto de pagos mal adjudicados. El pago de recobro se hará en cheque de gerente o giro a nombre de la ASUME o Administrador de ASUME y se enviará a la siguiente dirección:

ASUME- Sección de Recobro
PO Box 192339
San Juan PR 00919

II. Libreta de Cupones para hacer los pagos de pensión alimentaria- la ASUME envía las libretas de cupones automáticamente. Las posibles razones por las cuales no le ha llegado la libreta de cupones pudieran ser las siguientes:

- Dirección postal incorrecta –la persona no custodia deberá someter la [Solicitud de Cambio de Dirección](#) con una copia de una identificación con foto. Deberá escribir en la solicitud “Necesito una libreta de cupones”. La ASUME le enviará la libreta por correo. Se podrá radicar la solicitud de una de las siguientes formas:
 - Entregar personalmente, por correo postal o fax en 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
- La persona no custodia tiene marcado una Orden de Retención de Ingresos en el Origen (ORIO) en el sistema- en estos casos no se genera una libreta de cupones debido a que el patrono debe hacer la retención. Si el participante alega que no trabaja actualmente, se le creará un referido con los siguientes requisitos:

Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

Información de Pagos y Desembolsos de Pensión Alimentaria

ASUME-004
Vigencia: 6-mar-15

- Nombre completo
- Número de participante
- Número de caso
- Dos teléfonos contactos
- Breve descripción de la situación

Nota: Si la dirección está correcta y no se identificó una Orden de Retención de Ingresos en el Origen (ORIO) en el sistema se creará un referido con los siguientes requisitos:

- Nombre completo
- Número de participante
- Número de caso
- Dos teléfonos contactos
- Breve descripción de la situación

III. Cupones Provisionales- mientras la persona no custodia recibe una nueva libreta de cupones de la ASUME podrá obtener una hoja que contiene tres (3) cupones para realizar pagos a través de los siguientes métodos:

- Llamando a Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1- el solicitante deberá brindar el nombre completo, el número de caso y un correo electrónico. La hoja de cupones provisionales se enviará a través de correo electrónico únicamente.
- Podrá acceder a la aplicación Servicios en Línea para Participantes y Patronos a través de la página www.asume.pr.gov. El participante deberá tener una cuenta.
- Visitar la oficina local o regional de la ASUME. Se podrán obtener los cupones provisionales a través del quiosco o terminal de computadora. Deberá proveer el nombre completo y número de caso.



Preguntas Frecuentes:

- **¿Cómo se fija la pensión alimentaria para beneficio de un menor?** – Se establece en conformidad con las Guías Mandatorias para Computar las Pensiones Alimentarias en Puerto Rico. Para fijar la pensión se considera lo siguiente: el ingreso neto de las partes, la edad del menor, los gastos de vivienda, de cuidado, de educación y los gastos médicos o por concepto de salud.
- **¿Qué es una Orden de Retención de Ingresos en el Origen (ORIO)?** – Una ORIO es la orden que tanto la ASUME como el Tribunal puede emitir contra el patrono o pagador de la persona no custodia, para que retenga del salario o ingreso de dicha persona, la cantidad a la que asciende la pensión alimentaria (y cualquier cantidad por concepto de deuda) y la envíe a la ASUME.
- **¿Qué es un Caso IV-D?** – Son los casos en los que el solicitante tiene derecho a recibir todos los servicios de la ASUME. Para recibir estos servicios es necesario que complete la [Solicitud de](#)

[Servicios de Sustento de Menores](#). Para conocer más información sobre los servicios de la ASUME favor de acceder a [Información General de Servicios Ofrecidos por la ASUME](#).

- **¿Qué es un Caso NO IV-D?**- Son los casos en los cuales no se presenta una Solicitud de Servicios de Sustento Menores ante la ASUME. En estos casos, la ASUME únicamente recibe y distribuye los pagos de pensión alimentaria. Si desea solicitar otros servicios de la ASUME deberá completar la [Solicitud de Servicios en Casos NO IV-D](#). Para conocer más información sobre los servicios de la ASUME favor de acceder a [Información General de Servicios Ofrecidos por la ASUME](#).
- **¿Si la persona no custodia tiene deuda en el caso, ¿puede solicitar un plan de pagos?** – Sí, no obstante, el tener un plan de pagos no lo exime de que se pueda amortizar o recobrar la totalidad de la deuda a través de otros mecanismos tales como retención de reintegros contributivos, embargos, etc. El plan de pagos que se establece es el 30% de la orden de alimentos. Sin embargo, un plan de pagos lo otorga un especialista de alimentos, al evaluar las circunstancias del caso. El especialista puede solicitar un abono sustancial para entonces conceder el plan de pagos mensual. No hay una cantidad fija para ese abono.
- **¿Qué tiempo se considera un atraso en la pensión alimentaria?** – Deuda es un mes en atraso. Una persona no tiene que radicar nada en ASUME para el cobro de atrasos, el sistema está creado para automáticamente referir a gestiones de cumplimiento como lo son: retención de reintegros contributivos, embargos bancarios, denegación de pasaportes, etcétera. Cuando una persona no custodia (PNC) tiene un mes o más en atraso, el sistema le envía inmediatamente una notificación sobre la intención de referir a agencias gubernamentales estatales y federales para el cobro. La PNC puede objetar la notificación utilizando la [Objeción a la Notificación de Certificar y Referir Deuda de Pensión Alimentaria al Secretario de Hacienda, Servicio de Rentas Internas y otras Agencias Federales de Cobro](#) y entregarla en la oficina local que maneja su caso.
- **La PNC tiene una deuda de pensión, ¿lo pueden encarcelar?** – Si se refiere a solicitar un desacato por no pagar la pensión, primero se tienen que llevar a cabo unas gestiones para agotar remedios en la ASUME y luego el caso se refiere a los Procuradores de la ASUME o del Departamento de Justicia para que acudan al Tribunal a solicitarlo. Una persona custodia puede presentar una moción de incumplimiento en la Sala Administrativa de la ASUME para solicitar el cobro de los atrasos. El especialista que atiende su caso le puede proveer el documento necesario para esta solicitud. Igualmente, la parte afectada puede acudir al Tribunal de Primera Instancia directamente para solicitar el desacato. La ASUME ni el Tribunal tienen establecido un mínimo de deuda para solicitar el desacato.
- **¿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:

Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

Información de Pagos y Desembolsos de Pensión Alimentaria

ASUME-004
Vigencia: 6-mar-15

PO Box 70376

San Juan, PR 00936

- Correo electrónico: servicioalcliente@asume.pr.gov
- Fax Oficina Central: (787) 767-3882



Enlaces Relacionados

Folleto(s) Informativo(s):

[La Pensión Alimentaria y la Orden de Protección](#)

[Responsabilidad Alimentaria de los Abuelos](#)

[Sustento de Menores](#)

Formulario(s):

[Objeción a la Notificación de Certificar y Referir Deuda de Pensión Alimentaria al Secretario de Hacienda, Servicio de Rentas Internas y otras Agencias Federales de Cobro](#)

[Solicitud de Cambio de Dirección](#)

[Solicitud de Servicios de Sustento de Menores](#)

[Solicitud de Servicios en Casos NO IV-D](#)

Página(s) de Internet:

www.asume.pr.gov

www.pr.gov