



Descripción del Servicio

Crear Referido

Proveer orientación al participante sobre reclamaciones o querellas orientadas a pagos.



Audiencia y Propósito

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

El propósito es ofrecer información al participante de las maneras de cómo proceder cuando tienen preguntas relacionadas a reclamaciones o querellas relacionadas a pagos o retención de pagos de pensión alimentaria.



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 realiza 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.
- El participante podrá terminar los servicios con la ASUME mediante la notificación por escrito en la oficina local donde está asignado el caso.



Lugar y Horario de Servicio

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

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

Nota:

- El solicitante debe visitar la oficina local o regional de la ASUME más cercana a la residencia del menor, para radicar o solicitar algún servicio.
- En caso de que el menor resida fuera de Puerto Rico, la persona no custodia (PNC) visitará la oficina regional o local más cercana a su residencia para iniciar un caso. En aquellas instancias donde existe una solicitud a través de otro estado o jurisdicción, el caso se trabajará desde la oficina regional.



Costo del Servicio y Métodos de Pago

Solicitar el servicio no conlleva costo.



Requisitos para Obtener Servicio

Si el solicitante ha sometido la situación a la Oficina del Procurador del Ciudadano (OMBUDSMAN) o a través del Servicio al Ciudadano de La Fortaleza deberá darle seguimiento mediante dichas oficinas.

Se podrá realizar un referido únicamente para las solicitudes de reconciliación de cuentas.

Requisitos:

1. Nombre completo de las partes o querellante
2. Número de caso
3. Dos teléfonos contactos
4. Descripción breve de la situación en gestión



Preguntas Frecuentes

- **¿Qué es reconciliar una cuenta y cuándo se solicita?**- Reconciliar la cuenta es verificar que los pagos se hayan recibido cada mes conforme a la pensión establecida u ordenada. La reconciliación la puede solicitar cualquiera de las partes que entienda que la cantidad del balance adeudado que se refleja en el caso no es correcta (puede ser mayor o menor). La reconciliación de las cuentas se puede solicitar en la oficina local o regional que atiende el caso de pensión alimentaria o creando un referido a través de Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.
- **¿Si el participante reclama que el balance no es correcto porque se realizó un pago directamente a la persona custodia, que debe hacer?** – Deberá presentar una [Solicitud de Acreditación de Pago](#) con la evidencia del pago. Si el pago fue realizado mediante una vista judicial, deberá presentar la minuta del Tribunal para que se le otorgue el crédito. Si la persona que recibió o realizó el pago no conserva la evidencia, deberá comparecer ante el funcionario de la ASUME para entrevista.

- **Si el participante no está de acuerdo con el balance adeudado, ¿qué gestión debe realizar?** – El participante deberá objetar la deuda mediante carta escrita. La objeción será evaluada por la oficina a cargo del caso.
- **Realicé un pago de pensión alimentaria y aún no se ve reflejado en el caso, ¿qué debo hacer?**- Para realizar una investigación del alegado pago no reflejado, deberá mostrar evidencia del pago realizado (copia del valor enviado o recibo del pago). La evidencia deberá presentarla en la oficina local o regional que atiende su caso.
- **Un patrono le retiene de su cheque el pago de la pensión alimentaria a la persona no custodia (PNC). La PNC dice que ya se lo descontaron de su pago, pero éste no se ha reflejado, ¿qué hago?**- Un patrono tiene hasta siete (7) días luego de la retención para enviar el pago. No hacerlo podría ser motivo para iniciar una investigación por incumplimiento en contra del patrono. Para realizar una investigación del alegado pago no reflejado, se deberá mostrar evidencia del pago realizado (copia del valor enviado o recibo del pago). La evidencia del pago realizado por el patrono, no del descuento a la persona no custodia, deberá presentarla en la oficina local o regional que atiende su caso.
- **¿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 persona no custodia no quiere proveer la pensión alimentaria establecida, ¿qué puedo hacer para cobrar la pensión?**- La persona puede solicitar los servicios de la ASUME. La agencia pondrá en vigor mecanismos para cobrar las pensiones alimentarias, entre estos:
 - Orden de retención de ingresos en su origen
 - Retención de reintegro contributivo estatal y federal
 - Notificación de atrasos a agencias de información de crédito
 - Embargo de bienes
 - Referido a fiscalía federal cuando la deuda es mayor de \$5,000
 - Consignación y retención de ingreso militar
 - Prestación de una fianza o garantía de pago
 - Prohibición o suspensión de empleo o contratos en el Gobierno de Puerto Rico y beneficios públicos
 - Suspensión de licencias profesionales, deportivas y de conducir

Administración para el Sustento de Menores (ASUME)

Reclamaciones o Querellas Relacionadas a Pagos

ASUME-006
Vigencia: 29-jun-15

- Denegación del pasaporte
- Solicitar el desacato al Tribunal
- **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.
- **Si el participante reclama que tiene su pasaporte cancelado o le fue denegado por deuda en ASUME, ¿qué gestión deberá realizarse?** – Deberá completar la [Solicitud de Investigación de Denegación de Pasaporte \(ASM-903\)](#) junto con la carta de denegación enviada por el Departamento de Estado Federal para evaluar la situación planteada. Estos documentos se podrán someter al Área de Procuradores Auxiliares-Pasaporte de las siguientes formas:
 - Entregar personalmente en cualquier oficina local de la ASUME
 - Correo electrónico: pasaporte@asume.pr.gov
 - Fax: (787) 772-9352

Para más información se podrá comunicar a través del (787) 767-1500 ext. 2834 o 2824.

- **He recibido una carta del Servicio de Rentas Internas Federal (IRS, por sus siglas en inglés) que indica que mi reintegro contributivo ha sido enviado a la ASUME, ¿se aplicará ese reintegro a mi deuda?**- El IRS le envía una notificación al participante indicándole la cantidad del reintegro contributivo a remitirse a la ASUME. Asimismo, retendrá y enviará a la ASUME la totalidad del reintegro por contribuciones si es igual o menor que la pensión alimentaria adeudada; o sólo la cantidad ordenada, si el reintegro por contribuciones fuera mayor. La carta la recibirá unas ocho (8) semanas antes de que el dinero sea recibido en la ASUME. El reintegro contributivo recibido se abonará a la deuda existente.
- **He recibido una carta del Servicio de Rentas Internas Federal (IRS, por sus siglas en inglés) que indica que mi reintegro contributivo ha sido enviado a la ASUME pero ya la deuda es menor o no tengo deuda, ¿qué hago?**- Si al momento de recibirse el reintegro en el caso de pensión alimentaria la cantidad de la deuda de pensión alimentaria es menor o no existe atrasos, el dinero recibido se reembolsa a la persona no custodia a la dirección postal que consta en la ASUME.
- **Mi expareja me llamó y me indicó que recibió una carta del Servicio de Rentas Internas Federal (IRS, por sus siglas en inglés) que le retuvieron su reintegro contributivo y lo enviaron a la ASUME pero aún el dinero no se ha reflejado en la cuenta, ¿por qué?**- Puede ser porque el dinero aún no se ha recibido en la ASUME. La carta del IRS es enviada a la persona no custodia con unas ocho (8) semanas de antelación a que se envíe el dinero a la ASUME. Para verificar si en su caso se ha recibido algún pago puede mantenerse llamando al servicio automatizado 787-274-0111, a través de la aplicación Servicios en Línea para Participantes y Patronos o Tu Línea de Servicios de Gobierno 3-1-1.

- **Me han retenido el reintegro contributivo del Departamento de Hacienda y ha sido enviado a la ASUME, ¿se aplicará ese reintegro a mi deuda?** La retención de los reintegros contributivos es un mecanismo de cumplimiento. Si se identifica que hay atrasos en su caso de pensión alimentaria, se retendrá y se enviará a la ASUME la totalidad del reintegro por contribuciones si es igual o menor que la pensión alimentaria adeudada; o sólo la cantidad ordenada, si el reintegro por contribuciones fuera mayor. El reintegro contributivo recibido se abonará a la deuda existente.
- **Mi reintegro contributivo ha sido enviado a la ASUME pero ya la deuda es menor o no tengo deuda, ¿qué hago?**- Si al momento de recibirse el reintegro en el caso de pensión alimentaria la cantidad de la deuda es menor, pero aún no se refleja el pago de la pensión del mes, se retendrá el reintegro para aplicarlo al pago del atraso y de la pensión del mes corriente. Si no existen atrasos, se retendrá la totalidad de la pensión del mes corriente. La diferencia se rembolsa a la persona no custodia a la dirección postal que conste en la ASUME o se devuelve al Departamento de Hacienda, si así lo indica el Departamento de Hacienda.
- **El reintegro contributivo del Departamento de Hacienda o del (IRS, por sus siglas en inglés) ha sido enviado a la ASUME, pero yo no soy la persona obligada a pagar, pues no tengo caso de pensión alimentaria ¿qué hago?**- Este es un asunto que requiere una investigación sobre la situación. Las causas más comunes son: robo de identidad, error al colocar en la planilla el número de seguro social del contribuyente, error al entrar el seguro social al procesar la planilla, error en la base de datos de la ASUME. La persona debe acudir a la oficina de ASUME más cercana a su residencia o lugar de empleo con evidencia de su identidad y la tarjeta del seguro social, copia de su planilla de Contribución sobre Ingresos, evidencia que le sea provista por el IRS o Hacienda de que el dinero fue enviado a la ASUME. Con estos documentos se iniciará una investigación para determinar el remedio que proceda por parte de la ASUME, si alguno.
- **¿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

Folleto(s) Informativo(s):

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

[Responsabilidad Alimentaria de los Abuelos](#)

[Sustento de Menores](#)

Administración para el Sustento de Menores (ASUME) Reclamaciones o Querellas Relacionadas a Pagos

ASUME-006
Vigencia: 29-jun-15

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 Acreditación de Pago](#)

[Solicitud de Cambio de Dirección](#)

[Solicitud de Investigación de Denegación de Pasaportes \(ASM-903\)](#)

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

Página(s) de Internet:

www.asume.pr.gov

www.pr.gov