ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO
Administración para el Sustento de Menores

23 de octubre de 2015

A todo el personal

Lcda. Rosabelle Padín Batista
Administradora

**MI-2015-31: Aplicación de la ASUME para dispositivos móviles**

En el MI-2015-11 les informamos que la Administración para el Sustento de Menores (ASUME) estaba desarrollando una aplicación móvil de la agencia para los y las participantes y la ciudadanía en general. Esto como parte de nuestros continuos esfuerzos de usar la tecnología para mejorar y agilizar los servicios ofrecidos.

Nos llena de satisfacción informarles que la aplicación *ASUME* ya está disponible para ser descargada libre de costo en los teléfonos inteligentes y dispositivos móviles, a través de la tienda de la compañía *Apple (App Store)* o en *Google Play Store*. Con esta herramienta, podrán acceder servicios como: registrarse en los servicios en línea de la ASUME, realizar pagos de pensión alimentaria con tarjetas de crédito, verificar pagos realizados, recibidos y balances de sus cuentas, solicitar una certificación, ya sea para individuo o patrono, hacer un cálculo aproximado de la pensión alimentaria, entre otros. Además, los participantes podrán recibir alertas y recordatorios tipo *push notifications*.

Para dar a conocer la disponibilidad de nuestra aplicación, en todos los terminales interactivos (*kioscos*) de la ASUME se desplegará un mensaje informativo que incluye el logo de la aplicación, que la misma ya está disponible para ser descargada, y los servicios que se pueden obtener a través de la misma. El anuncio también contiene un código de barras (*QR Code*) que puede ser escaneado por el teléfono móvil y permite acceder directamente al portal de la ASUME (http://www.asume.pr.gov/) para descargar la aplicación sin necesidad de entrar información adicional en el teléfono. En la parte inferior del anuncio aparece la tecla "*Continuar*", la cual tiene que ser oprimida por la persona que interese obtener la certificación de la agencia a través del kiosco.

Como una herramienta para orientar a los ciudadanos y participantes, incluimos como anejo un documento con preguntas y respuestas para aclarar posibles dudas que estos puedan tener. Además, incluimos una imagen con el mensaje que aparecerá en nuestros terminales interactivos para una mejor apreciación. Les invitamos a exhortar a los y las participantes de la ASUME a que utilicen nuestra aplicación para recibir los servicios antes descritos.

Confiamos en que el desarrollo de esta aplicación permite adicionar un elemento importante de acceso a los servicios que ofrecemos al poner a la disposición de los usuarios de tecnología móvil, información útil.

Anejos

C. Hon. Idalia Colón Rondón, Secretaria Dpto. Familia
Directores Regionales

Oficina de la Administradora
Edificio Metro Center, 5 Calle Mayagüez, Hato Rey
PO BOX 364443, San Juan PR 00936-4443
Tel. 787-767-1500 Fax 787-282-8324
www.asume.pr.gov

ASUME Administración para el Sustento de Menores Estado Libre Asociado de Puerto Rico

DEPARTAMENTO FAMILIA Estado Libre Asociado de Puerto Rico

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE
PUERTO RICO
Administración para el Sustento de Menores

## Preguntas y respuestas para orientar sobre la aplicación móvil ASUME

**¿Qué tengo que hacer para tener la aplicación móvil de ASUME en mi teléfono?**

a. Si tiene un dispositivo móvil ANDROID, vaya al Play Store y busque ASUME
b. Si tiene un dispositivo móvil iPhone (IOS), vaya al App Store y busque ASUME

En ambos casos, siga las instrucciones en pantalla para instalar la aplicación.

**¿Tengo que tener un caso en la ASUME para usar la aplicación?**

No. Cualquier persona puede descargar la aplicación. Los servicios que podrá obtener dependen de si tiene o no un caso en la agencia. Por ejemplo, si no tiene un caso en la agencia puede solicitar una certificación o utilizar la calculadora de pensión. Si tiene un caso en la agencia podrá obtener una certificación y además podrá obtener información sobre pagos, balances, realizar pagos, entre otros.

**¿Qué servicios encuentro en la aplicación móvil ASUME?**

Son varios los servicios que puede obtener en la aplicación. Puede: crear un perfil de usuario para registrarse en los servicios en línea, realizar pagos de pensión alimentaria, verificar pagos recibidos y balances, solicitar una certificación ya sea para individuo o patrono, hacer un cálculo aproximado de la pensión alimentaria. Además, los participantes podrán recibir alertas tipo "*push notifications*".

**¿Ya utilizo los servicios en línea de la página web de ASUME, puedo usar la aplicación móvil?**

Sí. Si usted ya está registrado como usuario de los servicios en línea en el portal web de la ASUME, podrá usar el nombre de usuario y la contraseña para acceder servicios desde la aplicación.

**¿Cómo puedo crear mi perfil de usuario en la aplicación móvil?**

Vaya a Servicios en Línea, escoja Soy participante y el botón Regístrate. Será necesario que llene todos los campos e indique la dirección de correo electrónico que utilice. Al oprimir validar caso, se le enviará un código de validación a ese correo electrónico para continuar con el registro y la creación de su perfil. También puede crear su perfil en la página de la ASUME www.asume.pr.gov.

**Soy un patrono, ¿qué servicios puedo obtener desde la aplicación móvil?**

Un patrono que esté registrado en nuestro sistema podrá obtener una certificación. Si además, es un patrono registrado en los servicios en línea podrá acceder los servicios que se ofrecen desde el portal web.

**¿Cómo puedo obtener una certificación de individuo desde la aplicación móvil?**

En la aplicación encontrará el botón Certificación individuo. Oprímalo. Llene todos los campos y oprima continuar. Responda la pregunta sobre como desea descargar la certificación si en formato PDF o en imagen. Escoja su método preferido de envío, que puede ser texto, mail, etc.

**¿Cómo puedo obtener una certificación patronal desde la aplicación móvil?**
Solamente los patronos que estén registrados en el sistema de manejo de casos de la ASUME podrán obtener una certificación. Si ya lo está, con incluir su número de identificación patronal federal y el nombre de la empresa podrá obtenerla.

Si su empresa es de nueva creación, deberá pasar por una oficina de la ASUME primero para registrar su empresa y orientarse sobre sus responsabilidades como patrono con el sustento de menores.

**¿Cómo puedo obtener información sobre pagos desde la aplicación móvil?**
Si ya se registró, vaya a Servicios en Línea, escoja Soy participante, escriba su usuario y contraseña y oprima Conéctate. Podrá ver en pantalla el balance adeudado, si alguno, la cantidad de la orden de alimentos y su frecuencia. Podrá entonces ver el Historial de pagos o solicitar una certificación.

Si es una persona no custodia, además podrá hacer pagos desde el botón Historial y Pagos.

**¿Cómo puedo realizar pagos desde la aplicación móvil?**
Si es persona no custodia y ya se registró, vaya a Servicios en Línea, escoja Soy participante, escriba su usuario y contraseña y oprima Conéctate. Escoja Historial y Pagos.

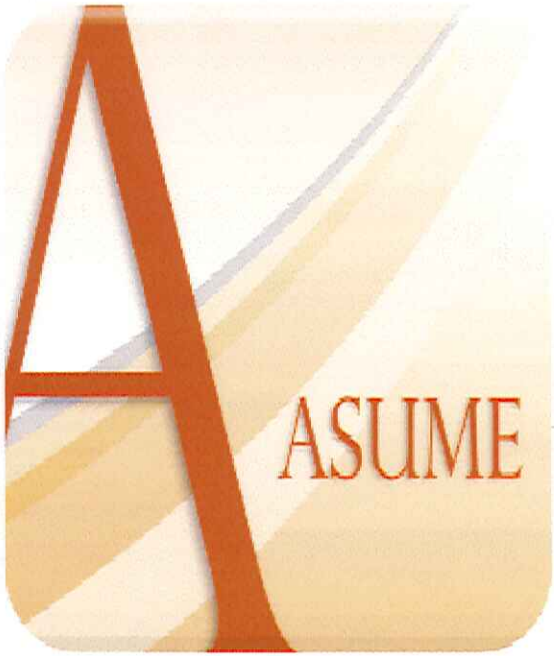
Podrá realizar pagos mediante tarjetas de crédito VISA y MasterCard. El monto total a pagar deberá ser menor o igual a la cantidad de la orden mensual y el plan de pagos establecido, si alguno.

Por motivos de seguridad, no podrá realizar pagos mayores a lo indicado.

**¿Aceptan tarjetas de la Red ATH realizar pagos desde la aplicación móvil?**
No. El procesador de pagos no acepta pagos con ATH por razones de seguridad.

**¿Cuánta información sobre pagos podré acceder desde la aplicación móvil?**
A través de la aplicación podrá obtener información sobre los pagos recibidos en los últimos 18 meses. Si no ha habido pagos en los últimos 18 meses, le saldrá un mensaje que indica que no hay pagos disponibles.

**¿Puedo usar la Calculadora de pensión alimentaria para saber cuánto recibiré/ pagaré de pensión alimentaria para mis hijos/as?**
Desde el área de Calculadora podrá calcular la pensión alimentaria, de acuerdo al reglamento vigente para computar las pensiones alimentarias. Sin embargo, debe saber que el cálculo que se obtenga es un estimado que dependerá de la información que se ingrese a la misma y que no determina la pensión que se ordenará en su caso.




**Busca y descarga nuestra aplicación móvil**

Podrás: obtener certificación de cumplimiento individual o patronal • verificar pagos y balances • pagar la pensión alimentaria • obtener historial de pagos.

App Store

Google play

Búscalo en: http://www.asume.pr.gov