



Noticias que usted puede usar acerca de la manutención de menores

División de Implementación de Manutención
de Menores

Departamento de Ingresos de
Massachusetts (DOR)

Otoño de 2017

iiNuestro Nuevo Sistema de Computadoras y Administrador de Casos Ya Casi Está Aquí!!



¡Estaremos implementando un nuevo sistema de computadoras en diciembre! Muchas de las tareas que nuestro personal realiza ahora, serán manejadas por el nuevo sistema. Eso significa que liberaremos tiempo para concentrarnos en cosas que solamente una persona -no una computadora- puede hacer. Por ejemplo, hablar directamente con nuestros clientes.

También puede haber notado que nuestro sitio web tiene un nuevo aspecto. En diciembre, agregaremos un nuevo administrador de casos interactivo y un nuevo sistema telefónico automatizado. Usted encontrará más información sobre el administrador de casos y el sistema telefónico en este boletín.

Nuestro objetivo es hacer que la transición a nuestro nuevo sistema sea lo mejor posible. Pero seguro que habrá algunos baches en la carretera con un proyecto tan grande. Esperamos que sean pequeños y agradeceremos su paciencia mientras hacemos los cambios. Esté atento a las actualizaciones visitando nuestro sitio web y escuchando los mensajes cuando llame a nuestro centro de atención al cliente.

3 Cosas que Pueden Esperarse durante el Período de Transición

Durante los pocos días en diciembre cuando hagamos el cambio de nuestro viejo sistema al nuevo sistema de computadoras, hay tres cosas importantes que usted debe saber:

1. Nuestro sistema estará inactivo durante unos días mientras hacemos el cambio. Seguiremos procesando los pagos, pero podría haber un retraso en la emisión de los mismos. Por ejemplo, si usted normalmente ve su pago de manutención de menores en su cuenta bancaria los lunes por la tarde, es posible que no lo vea hasta el miércoles por la tarde. Tendremos información más específica en nuestro sitio web y en nuestro sistema telefónico automatizado en las próximas semanas.
2. Nuestro sistema telefónico automatizado no estará disponible, pero nuestro personal contestará las llamadas.
3. No podremos responder a preguntas específicas sobre su caso mientras nuestro sistema esté inactivo, pero responderemos preguntas generales.

Administrador de Casos

¡También estaremos trayendo un nuevo Administrador de Casos! Si lo usa ahora, sabe que puede ver información sobre su caso, como el último pago recibido, o hacer cosas como cambiar su dirección o inscribirse para el depósito directo. ¡Nuestro nuevo administrador de casos le permitirá hacer todo eso y mucho más! Por ejemplo, usted podrá imprimir copias de ciertos formularios o pedirnos que se los enviemos por correo.

A los usuarios actuales se les pedirá que actualicen sus contraseñas y preguntas de seguridad. Los nuevos usuarios tendrán que inscribirse para crear una cuenta.

En nuestro sitio web pronto encontrará videos con más información.

Sistema Telefónico Automatizado y Actualizado

Con el nuevo sistema telefónico, una vez que usted ingrese su PIN y su código de acceso, puede obtener mucha información, tales como la fecha y lugar de las próximas citas de la corte y de la oficina, y el monto del último pago que recibimos o enviamos.

¿No tiene un PIN o no puede encontrar lo que necesita? ¡Nuestros representantes de servicio al cliente están listos para ayudarle! Si ellos no pueden responder su pregunta, se asegurarán de que su solicitud llegue a la persona que mejor pueda ayudarle.

Alertas por Correo Electrónico

El nuevo sistema le permitirá escoger si desea recibir correos electrónicos sobre algunas cosas relacionadas con su caso, como cuando un formulario que usted solicitó está listo para que lo pueda ver o imprimir desde el Administrador de Casos.

¿Cree que la cantidad de su orden de manutención de hijos debería cambiar?



El padre o cuidador que recibe la manutención, o el padre que la paga, puede pedir al tribunal que cambie la orden para aumentarla o rebajarla, o para agregar una orden para cobertura de cuidados de salud para los niños. Esto se llama una modificación.

Solo el tribunal puede modificar su orden, pero nosotros podemos revisar su caso y, si es apropiado, ayudarle a ir a la corte a solicitar una modificación.

Usted puede tener una idea de cuánto podría ordenar el tribunal, usando el enlace a la Hoja de Trabajo de Pautas de Manutención de Menores en nuestro sitio web. Llámenos o envíenos un correo electrónico para solicitar una revisión.

Notificación de Cambios

Háganos saber de inmediato sobre cambios en su dirección, correo electrónico, número de teléfono o empleador. Para informarnos sobre estos cambios:

- Llámenos por teléfono
- Envíenos un correo electrónico
- Haga los cambios en el Administrador de Casos



¿Tiene Preguntas?

Llame a nuestro centro de servicio al cliente al 800-332-2733 (o 617-660-1234 para llamadas locales en el área de Boston.)