

La División de Aplicación de las Leyes de Manutención Infantil de Delaware (DCSE) opera una Línea de Asistencia Automatizada en todo el estado (AAL) y una Unidad de Servicio al Cliente (CSU).

La Línea de Asistencia Automatizada puede accederse desde un teléfono de tonos. Esta da información general pregrabada sobre los servicios de la DCSE, así como información precisa sobre su caso.

La AAL esta a su disposición las 24 horas del día, los siete días a la semana. Lunes a Viernes de 9:00 AM-4:00 PM la AAL le dará la opción de hablar con un Especialista en Manutención Infantil en la Unidad de Servicio al Cliente sobre los servicios de DCSE, o sobre su caso específico. Para los clientes que hablan español, la DCSE ofrece una versión en español de la información contenida en la AAL. También hay Especialistas en Manutención Infantil que hablan español a su disposición para responder sus preguntas.

*La información de pagos de los casos se actualiza diariamente, lunes a viernes.*

**Teléfonos Gratuitos de La Línea de Asistencia Automatizada y la Unidad de Servicio al Cliente:**

Condado de New Castle (302) 577-7171  
 Condado de Kent (302) 739-8299  
 Condado de Sussex (302) 856-5386  
 Website: [www.dhss.delaware.gov/dcse](http://www.dhss.delaware.gov/dcse)

**Como Usar la Línea de Asistencia Automatizada**

Cuando usted se comunique con la Línea de Asistencia Automatizada (AAL) de la DCSE será recibido con un menú de opciones. Cuando escuche la opción de su elección, simplemente presione el número en su teléfono de tonos y el sistema le dará la información que necesita.

- **Para Inglés: Presione 1**
- **Para Español: Presione 2**

**Opciones e Información:**

Cuando usted solicite información específica de su caso, se le pedirá que introduzca su número de caso en su teléfono de tonos.

Hay dos líneas en el anverso de este panfleto donde usted puede escribir su número(s) de caso para que lo tenga a su alcance cuando haga la llamada a la AAL.

*Los usuarios de teléfonos de discos recibirán instrucciones de esperar en línea y serán transferidos a un Especialista de Manutención Infantil durante horarios de oficina.*

**PRESIONE 1 - para INFORMACION DE PAGOS**

Introduzca su número de caso. Una vez verificado, escuchará un menú que contiene diferentes tipos de información en referencia a su caso incluyendo el ultimo pago realizado y los balances de cuentas.

**PRESIONE 2 - para INFORMACION DE INTERCEPCION DE IMPUESTOS**

Introduzca su número de caso. Una vez verificado, escuchará instrucciones sobre cómo acceder información específica en referencia al Programa de Intercepción de Impuestos Federales y del Estado así como el Programa de Intercepción de Loterías.

**PRESIONE 3 - para INFORMACION GENERAL**

- Horarios & Ubicaciones
- Programa de Nuevo Empleo
- Solicitudes
- Suspensión de Licencia
- Cambio de Dirección
- Negado de Pasaporte
- Establecimiento de la Paternidad
- Embargos de Sueldo
- Ubicación de Padres
- Reemplazo de Cheques

**PRESIONE 4 - para INFORMACION DE EMPLEADORES**

Los empleadores encontrarán información sobre Ordenes de Retención de Ingresos y Reportes de Nuevos Contratados.

**PRESIONE 5 - para HABLAR CON UN ESPECIALISTA EN MANUTENCION**

Lunes a Viernes, 9:00am-4:00pm, será conectado con un Especialista en Manutención Infantil de la Unidad de Servicio al Cliente. Sientase libre de solicitar que le sean enviados por correo aplicaciones para el sustento de menores, deposito directo o estados de cuenta.

*Esta información tiene la intención de ser una guía para usar nuestro servicio de teléfonos. Debido a cambios periódicos de regulaciones Federales y Estatales, modernizaciones periódicas pueden ocurrir. En caso de cambios al sistema, la información actualizada e instrucciones serán dadas a través de la AAL. Editado: 03/15/11*

## Consejos para Permitir que DCSE te Ayude:

- No faltes a tus citas, o llama para cancelar o hacer otra cita.
- Cuando solicites servicios por favor trae...
  - *Ordenes de Manutención de tu Hijo*
  - *Certificado de Nacimiento de tus niños*
  - *Pruebas de Paternidad de tus niños*
  - *Union Civil/Certificados de Matrimonio/Divorcio*
  - *Prueba de Ingreso*
  - *Prueba de Residencia*
  - *Pruebas de Pagos de Manutención*
- Proporciona la mayor información posible con respecto al paradero del padre que no tiene la custodia (NCP):
  - *Dirección de Vivienda*
  - *Ubicación del Trabajo*
  - *Ubicación de Escuela*
  - *Residencia Temporal*
- Notifica al DCSE por escrito de **todos los** cambios de dirección, teléfono, empleo, custodia u órdenes de manutención.
- Sigue las órdenes de la corte **con exactitud**. No hagas **ningún** cambio a la orden por fuera de la Corte de Familia. Asiste a todos los procedimientos de la Corte de Familia.
- Guarda las pruebas de todos los pagos de manutención.
- Si te hacen los pagos de manutención directamente, envíalos al DCSE para que sean procesados y contabilizados.
- Recuerda que los regalos para tu niño **no cuentan** como manutención.

## Establecimiento de la Paternidad

Cuando la relación entre padres se termina, no importa lo largo de la relación, ambos padres continúan teniendo responsabilidades legales y financieras con su hijo(s).

La División de Aplicación de las Leyes de Manutención Infantil puede ayudar a determinar con certeza la identidad del padre de un niño. El Establecimiento de la Paternidad, o la identificación del padre de un niño, es la base para establecer una Orden de Manutención Infantil.

La DCSE puede ayudarte a establecer la paternidad de tu hijo proporcionándote información y asistiéndote con los siguientes servicios:

1. *Pruebas Genéticas*
2. *Programa de Reconocimiento de Paternidad Voluntaria (VAP)*

Puedes obtener información detallada sobre cualquiera de estos programas hablando con un especialista en manutención Infantil.



DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES  
Division of Child Support Enforcement

### Servicio al Cliente:

Churchmans Corporate Center  
PO Box 15012  
Wilmington, DE 19850

### Disponibilidad de Servicio al Cliente:

Lunes a Viernes 9:00 AM-4:00 PM

### Teléfonos de Servicio al Cliente:

Condado de New Castle (302) 577-7171  
Condado de Kent (302) 739-8299  
Condado de Sussex (302) 856-5386

# de Caso \_\_\_\_\_

# de Caso \_\_\_\_\_



DELAWARE HEALTH AND SOCIAL SERVICES  
Division of Child Support Enforcement

## Unidad de Servicio



al  
**Cliente y Línea de  
Asistencia  
Automatizada**

**Condado de New Castle  
(302) 577-7171**

**Condado de Kent  
(302) 739-8299**

**Condado de Sussex  
(302) 856-5386**

**Website  
[www.dhss.delaware.gov/dcse](http://www.dhss.delaware.gov/dcse)**