

## RECURSOS Y APOYO AL CLIENTE

- 1. ¿Después de que finalice el programa, dónde puedo encontrar información y recursos que las Organizaciones Comunitarias han estado proveyendo?**

Una vez finalizado el programa el 31 de agosto de 2010, su organización comunitaria continuará prestando asistencia a un nivel reducido hasta el próximo verano (junio del 2011). Le aconsejamos que se comunique con su organización comunitaria para enterarse sobre que otros servicios le pueden ofrecer después de esta fecha. Por el momento ellos le pueden ayudar a identificar páginas Web y proveedores que ofrecen programas y servicios, gratis o de bajo costo, de seguro médico, educación y trabajo y capacitación. Una lista de estos programas también estará disponible en nuestra página Web, [www.opportunitynyc.org/resources\\_esp](http://www.opportunitynyc.org/resources_esp), hasta diciembre del 2011, así como en la *Guía de Recursos* actualizada que se encuentra disponible en su Organización Comunitaria.
- 2. ¿Cuándo estará abierta mi Organización Comunitaria después del 31 de agosto de 2010?**

Su Organización Comunitaria estará abierta durante menos horas después de que finalice el programa el 31 de agosto de 2010. Llámelos para averiguar su nuevo horario de atención. A pesar de que sólo estarán abiertos durante media jornada, ellos continuarán ofreciendo servicio al cliente hasta finales de junio del 2011.
- 3. ¿Hasta cuándo estará la Línea de Ayuda de Opportunity NYC en operación?**

La línea de ayuda finalizará operaciones en junio del 2011.
- 4. ¿Hasta cuándo estará la página Web de Opportunity NYC en operación?**

Usted tendrá la posibilidad de acceder a información y recursos a través de nuestra página Web hasta diciembre del 2011.
- 5. ¿Existen otros programas como Opportunity NYC a los que pueda aplicar?**

Opportunity NYC, como usted sabrá, es el primer programa de esta clase en el país. En este momento no hay otros programas de esta clase disponibles. No obstante, existen muchos programas y servicios en la ciudad que pueden ofrecerle ayuda para alcanzar su independencia financiera, desarrollar habilidades laborales, mejorar el rendimiento académico de sus niños y mantener la buena salud de su familia. Podrá encontrar enlaces a muchos de

estos programas en [www.opportunitynyc.org/resources\\_esp](http://www.opportunitynyc.org/resources_esp) o en la *Guía de Recursos* actualizada que se encuentra disponible en su Organización Comunitaria.

**6. ¿Cómo podré subsistir sin las Recompensas de ONYC, sobre todo durante las vacaciones y cuando tenga que comprar artículos escolares?**

La clave para la estabilidad y crecimiento de sus finanzas es tener y mantener un plan financiero. Mantener control de sus gastos podría permitirle ahorrar para esos momentos difíciles. Un buen plan financiero también puede permitirle trazarse metas financieras a corto y largo plazo. Existen una gran variedad de organizaciones en su comunidad que ofrecen orientación financiera gratuita o de bajo costo. Éstas le pueden ayudar a crear un plan financiero que se ajuste a sus necesidades y con los pasos específicos que deberá tomar para alcanzar sus metas financieras. Estas organizaciones y sus páginas Web también están incluidas en la *Guía de Recursos* actualizada que se encuentra disponible en su organización comunitaria y en [www.opportunitynyc.org/resources\\_esp](http://www.opportunitynyc.org/resources_esp)

**7. ¿Cómo podré motivar a mis niños para que sigan completando las actividades sin el incentivo que ofrecen las Recompensas de ONYC?**

La mejor forma de mantener a sus niños motivados sin el incentivo de las Recompensas es hablándoles sobre la importancia de tener un buen desempeño escolar y mantener hábitos saludables. Existen algunas páginas Web especializadas en ayudar a los padres de familia a comunicarse con sus niños. Una de ellas es [www.familyeducation.com](http://www.familyeducation.com). Esta página Web ofrece consejos e información sobre cómo usted puede hablar con sus niños sobre la importancia de mantener los éxitos alcanzados durante Opportunity NYC.

**ENVÍOS, REENVÍOS Y PAGOS DESPUÉS DEL 31 DE AGOSTO DE 2010**

**8. ¿Podré reenviar cupones rechazados de actividades del tercer año después del 31 de agosto de 2010?**

Sí. Usted podrá reenviar sus cupones del tercer año hasta el 15 de mayo de 2011. Asegúrese de obtener un cupón de reenvío a través de su organización comunitaria o en [www.opportunitynyc.org/forms\\_esp](http://www.opportunitynyc.org/forms_esp), y enviarlo junto con los documentos necesarios. Es buena idea hablar con un especialista de Opportunity NYC en su Organización Comunitaria o llamar a la Línea de Ayuda para averiguar exactamente lo que necesita hacer para reenviar.

**9. ¿Cuál es la fecha límite para enviar cupones si soy empleado autónomo o necesito presentar documentación tributaria con mis cupones de trabajo del tercer año?**

El 15 de mayo de 2011 es también la última fecha para enviar cupones de Trabajo y Educación y Capacitación si usted es un trabajador autónomo o necesita enviar información tributaria. Sin embargo, le recomendamos enviar sus cupones y documentos lo más pronto posible para que tenga suficiente tiempo de reenviar en caso de ser necesario. No olvide que el 15 de mayo de 2011 es la última fecha para enviar cualquier clase de cupones de reenvío.

**10. Estoy inscrito en un curso de educación/capacitación, pero no podré completarlo antes de que termine el programa. ¿Podré ganar la recompensa de Educación y Capacitación?**

Felicitaciones por sus esfuerzos en salir adelante al querer capacitarse ahora. Le recomendamos enviar sus cupones de Educación y Capacitación del tercer año aún si no le fue posible completar el curso antes del 31 de agosto de 2010. Por lo general, es necesario completar un curso de educación/capacitación antes del 31 de agosto de 2010 para poder ganar la recompensa de Educación y Capacitación del tercer año. Sin embargo, pueden haber excepciones a esta regla dependiendo del tipo de curso/programa que usted haya cursado.

**11. ¿Cuándo recibiré el pago por cupones de reenvío que sean presentados después de la finalización del programa?**

Después del 15 de mayo de 2011, usted debe seguir el ciclo de pagos del programa para saber cuándo debe enviar los cupones y en que fecha recibirá el pago por los cupones reenviados. Por ejemplo, usted tendrá hasta el 15 de noviembre de 2010 si necesita enviar cupones de reenvío por actividades completadas durante el tercer año y quiere recibir el pago el 15 de diciembre de 2010.

Cupones recibidos hasta el:	Pago
Cada dos meses hasta el 15 de mayo de 2011	Un mes después de la fecha límite para el reenvío de cupones (fecha estimada)
15 de noviembre de 2010	15 de diciembre de 2010
15 de enero de 2011	15 de febrero de 2011
15 de marzo de 2011	15 de abril de 2011
15 de mayo de 2011 (última fecha de reenvío)	15 de junio de 2011 (último pago)

**PROBLEMAS CON CUENTAS BANCARIAS**

**12. ¿Qué debo hacer si tengo problemas con la cuenta bancaria que uso para recibir mis pagos de recompensas de Opportunity NYC después de que finalice el programa?**

Si usted tiene algún problema , después del 31 de agosto de 2010, con los pagos de Opportunity NYC como consecuencia de un problema con su cuenta bancaria, tendrá la posibilidad de llamar a la Línea de Ayuda de Opportunity NYC, al (212) 994-428, para averiguar que hacer al respecto. Sin embargo, tenga presente que el 15 de mayo de 2011 es la última fecha para enviar cualquier tipo de cambios en su cuenta bancaria.

**13. ¿Tendrá validez mi tarjeta stored value después del 31 de agosto de 2010?**

Su tarjeta stored value tendrá validez hasta el 31 de diciembre de 2011. Después del 30 de junio de 2011, sin embargo, Opportunity NYC no podrá prestarle ayuda si tiene problemas con su tarjeta stored value. Cualquier pregunta o problemas relacionados con las tarjetas stored value deberán ser remitidas a JP Morgan Chase Bank. Más información sobre cómo funcionarán estas tarjetas después del 30 de junio de 2011 estará disponible en la página Web de Opportunity NYC.

**14. ¿Podré mantener mi Cuenta Bancaria de ONYC después de que finalice el programa?**

Su cuenta bancaria de Opportunity NYC estará disponible hasta el 30 de junio de 2011. Después de esta fecha, su cuenta se convertirá automáticamente en una cuenta NYC SafeStart. La cuenta NYC SafeStart fue creada por la Oficina de Empoderamiento Financiero de la Ciudad de Nueva York y cuenta con la mayoría de los beneficios que actualmente le ofrece su cuenta bancaria de Opportunity NYC. Más información sobre cómo funciona la cuenta NYC SafeStart está disponible en el siguiente enlace: <http://www.nyc.gov/html/ofe/html/poverty/safestart.shtml>

## **OTRAS PREGUNTAS**

**15. ¿Cuándo termina mi inscripción en el programa?**

Usted seguirá siendo parte importante del programa en los próximos años a pesar de que no podrá ganar recompensas por actividades completadas después del 31 de agosto de 2010. Es posible que MDRC, la organización encargada de evaluar el programa, le contacte en los próximos 2 o 3 años para preguntarle sobre su experiencia en Opportunity NYC. Sus opiniones y experiencias en el programa son sumamente importantes, por lo que le pedimos continúe respondiendo a las entrevistas de MDRC. Su opinión puede influenciar futuros programas que pueden ayudar a muchas familias alrededor del mundo. Si tiene preguntas sobre las entrevistas, póngase en contacto con Jo Anna Hunter en MDRC, al (212) 532-3200.

**16. ¿Qué debo hacer si tengo preguntas más específicas?**

Si tiene preguntas más específicas puede llamar a Línea de Ayuda de Opportunity NYC, al (212) 994-4528, lunes a viernes entre las 9 AM y las 5 PM. También puede hablar con un especialista de Opportunity NYC en su Organización Comunitaria.