



DOING THE
MOST GOOD™

Preguntas frecuentes sobre el programa de Navidad

INSCRIPCIONES Y CITAS EN LÍNEA

Pregunta: *¿Qué pasa si recibo un error de código postal cuando intento programar una cita para inscribirme?*

Respuesta: Si recibe este mensaje de error, no significa que su código postal no sea válido; se muestra este error cuando se han llenado todas las citas disponibles para ese día. Vuelva a intentarlo al día siguiente, después de las 9:00 a.m.

Pregunta: *¿Qué hago si tengo problemas para ingresar los datos en la solicitud en línea?*

Respuesta: Sólo mantenga la fecha y la hora de su cita programada. Cuando venga, revisaremos su información e ingresaremos los datos de su solicitud.

Pregunta: *¿Qué hago si no hablo inglés?*

Respuesta: La Oficina de Asuntos Multiculturales (OMA) nos está ayudando con las solicitudes de las personas que no hablan inglés. Tendremos señalización y personas que hablan español para ayudarle durante su cita y también durante la distribución de regalos.

Pregunta: *¿Puedo traer a mis hijos a mi cita?*

Respuesta: Para preservar la magia de la Navidad y garantizar un proceso seguro y sin problemas, no se permite la entrada de niños al edificio. Por favor busque a alguien que pueda cuidar a sus niños o pídale a alguien que le acompañe para que esté con sus niños afuera del edificio.

Pregunta: *¿Qué hago si he perdido mi identificación con foto?*

Respuesta: Para poder solicitar asistencia y recoger sus regalos, necesitará alguna forma de verificar su identidad. Puede traer una licencia de conducir, pasaporte o carta del Departamento de Vehículos Motorizados (DMV, por sus siglas en inglés) que verifique su identidad.

Pregunta: *¿Qué pasa si no tengo los certificados de nacimiento de mis hijos?*

Respuesta: Para solicitar la asistencia navideña, deberá mostrarnos algún tipo de documentación que verifique que usted uno de los padres o guardianes de los niños para los cuales está solicitando regalos. Si no tiene sus certificados de nacimiento, traiga uno de los siguientes documentos:

- Declaración de la información del caso (*Case Information Statement*) por parte de Servicios Sociales.
- Estado de cuenta del caso del programa TANF en el que se listen todos los miembros del hogar.
- Documentos de custodia.



DOING THE MOST GOOD™

- Carta de beneficios del Seguro Social en la que se lista al adulto como guardián de los niños.
- Carta del doctor o resumen de la visita al consultorio médico en los que se muestre al adulto como uno de los padres de los niños.
- Documentación de la escuela en la que se muestre el nombre de los niños y del padre o madre solicitante.
- Contrato de arrendamiento en el que se muestre a uno de los padres como inquilino y a los niños como residentes del hogar.

Pregunta: *¿Qué pasa si no tengo una prueba de verificación de ingresos?*

Respuesta: Deberá proporcionar uno de los siguientes documentos para verificar su elegibilidad para recibir asistencia:

- Una carta del empleador en la que declara cuánto dinero en efectivo le está pagando.
- Un estado de cuenta bancario en el que se muestren los depósitos directos hechos por el Seguro Social, tales como SSI, SSD, etc.
- Una carta del propietario del hogar o del titular del contrato de arrendamiento en la que se declara que el padre solicitante está viviendo en el hogar sin pagar arriendo y que el titular está pagando todos los gastos del padre solicitante.

Pregunta: *¿Qué pasa si no puedo programar mi cita?*

Respuesta: Si no puede programar su cita, por favor venga el viernes 22 de octubre entre las 9:00 AM y las 12:00 PM; esta será la última oportunidad para poder inscribirse. Ese día únicamente podrá presentar su solicitud en persona, con el fin de verificar sus ingresos, su relación con el niño y las tallas de ropa y calzado, así como los artículos de la lista de deseos.

Pregunta: *No pude conseguir una cita, ¿qué hago?*

Respuesta: Para asegurarnos de que podamos brindar asistencia a las familias que lograron inscribirse, solo podemos aceptar una cantidad limitada de solicitudes. Únicamente se aceptarán citas hechas en línea (excepto para los adultos del programa “Silver Bells” que sean mayores de 62 años). Si no pudo obtener una cita para recibir ayuda con sus regalos de Navidad, llame al 211 para obtener una lista de otras agencias que pueden ayudar a su familia en esta Navidad.

DISTRIBUCIÓN

Pregunta: *¿Qué hago si no puedo ir a la hora de la cita para recoger los regalos?*

Respuesta: Si no puede venir a recoger sus regalos a la hora programada, revise su tarjeta de cita para saber que otras opciones puede tener.

- Siga las instrucciones en el papel que se les dio a los padres en el momento de la inscripción:
 - Dele una copia de su identificación a una persona de confianza.
 - Esa persona debe traer su propia identificación con foto.



DOING THE
MOST GOOD™

- Esa persona debe mostrarnos una carta de uno de los padres o guardianes indicando que tiene permiso de recoger los regalos.
- También puede venir el jueves 16 de diciembre de 2:00 pm a 4:00 pm; ésta será la última oportunidad para recoger los regalos.

Pregunta: *¿Qué pasa si pierdo mi tarjeta de cita?*

Respuesta: Traiga su identificación con foto y lo buscaremos en nuestro sistema.

Pregunta: *¿Puedo traer a mis hijos el día de la entrega de regalos?*

Respuesta: Para preservar la magia de la Navidad y garantizar un proceso seguro y sin problemas, no se permite la entrada de niños al edificio. Por favor busque a alguien que pueda cuidar a sus niños o pídale a alguien que le acompañe para que esté con sus niños afuera del edificio.

- El día para reponer la cita que perdió es el jueves 16 de diciembre de 2:00 a 4:00 pm. No es necesario hacer cita.

Pregunta: *¿Qué sucede si hay mal tiempo durante mi cita o durante la entrega de regalos?*

Respuesta: Nosotros seguiremos con los cierres por mal tiempo que tengan las escuelas e instituciones del gobierno. Consulte nuestra página en Facebook o en Internet para obtener información actualizada.

Pregunta: *¿Qué puedo hacer si mi hijo no obtuvo lo que pidió y no estoy satisfecho?*

Respuesta: Compartimos la lista de deseos que usted nos proporcionó con los donantes de la comunidad, quienes están encantados de ayudarnos. No podemos garantizar que comprarán los artículos exactos que aparecen en la lista. Cada donante tiene una capacidad diferente para dar regalos y este programa tiene la intención de ayudarle a usted con sus regalos de Navidad.

¿Tiene alguna otra pregunta o comentario? Escríbanos al correo salvationarmyrva@gmail.com