

# Train-the-trainer Module on the ACP Online Application for ACP Grantees: Spanish Transcript

## **Guía para Facilitadores:**

### **Cómo Ayudar a Llenar Solicitudes en Línea para el Programa ACP**

#### Diapositiva 1

Buenos días y bienvenidos al módulo para facilitadores “Cómo llenar solicitudes en línea para el programa ACP”, una guía sobre cómo explicar paso a paso el envío de una solicitud en línea al Programa de Descuentos para Internet (ACP).

#### Diapositiva 2

Este módulo está dirigido a las organizaciones que recibieron fondos ACP para dar recomendaciones y directrices a hogares solicitantes de beneficios ACP de manera que puedan completar sus solicitudes. En adelante, nos referiremos a estas organizaciones y a sus representantes como “facilitadores ACP” (*ACP navigators*).

#### Diapositiva 3

Primero, revisemos parte de los materiales y herramientas sugeridos.

Algunos facilitadores ACP pueden estar ayudando a los hogares a completar sus solicitudes, una a una, mientras otros pueden estar realizando eventos promoviendo la inscripción en el ACP.

En ambos casos, los materiales ofrecidos a continuación pueden ser de utilidad para dar orientación a terceros en el envío de solicitudes al ACP.

Los facilitadores deben tener a mano la “Guía de documentos aceptables” (*Acceptable Documentation Guide*), además de una lista actualizada de los proveedores de ACP a nivel local, y material de difusión ACP, todo lo que se utilizará para guiar al solicitante.

Usted también necesitará conexión Wifi o alguna otra conexión a internet. Y necesitará algún equipo que le permita escanear documentos y adjuntarlos a la solicitud en línea.

Asimismo, como Facilitador ACP (*ACP Navigator*), usted generará nueva información para el solicitante, incluyendo una cuenta ACP con nombre de usuario y clave de ingreso, además de un número de identificación de la solicitud ACP (*ACP application ID number*). Incluso, posiblemente sea necesario ayudar al solicitante a crear una cuenta de correo electrónico, si este aún no la tiene. Sería útil disponer de una hoja de referencia para ir anotando todos estos datos, de manera que el solicitante pueda consultarla posteriormente.

También sería de utilidad que el Facilitador ACP tomara nota para sí mismo, en otra hoja de referencia, para el reporte de datos relacionados con el uso de los fondos que se le otorgaron (*grant reporting*).

Diapositiva 4

Ahora, veamos la solicitud, en [AccedealInternet.gov](https://www.accedealinternet.gov)

Diapositiva 5

Este enlace le llevará a la página web del ACP. Antes de empezar a recolectar información: este es el mejor momento para dar al usuario una breve introducción al ACP, exhibiendo ya sea la página web del ACP o algún material de difusión del ACP que tenga a mano, por ejemplo, un folleto. Ambas son buenas ilustraciones visuales para describir lo que es el ACP y para conversar sobre las formas en que el solicitante podría ser elegible.

También es importante que usted, el facilitador ACP, explique su rol: ayudar al solicitante a enviar la solicitud y proporcionarle información y recomendaciones sobre los próximos pasos y sobre qué esperar.

Una vez que usted haya confirmado que el solicitante está familiarizado con el procedimiento, haga clic en "solicitar" (*apply*) en la página web del ACP.

Diapositiva 6

La solicitud comenzará pidiendo el domicilio de los solicitantes. Esta es la dirección del hogar donde los solicitantes planean recibir servicio de internet, aunque se trate de una dirección temporal.

Si está disponible, esta información puede ser copiada directamente de un documento oficial como, por ejemplo, la licencia de conducir (*Driver's License*) del solicitante. Es mejor copiar la información directamente de una fuente escrita, para evitar errores que suelen ocurrir debido al ruido ambiente, los diversos acentos u otras barreras lingüísticas, lo que podría causar una malinterpretación de los datos entregados al facilitador.

Que la información sea correcta, incluyendo los detalles ortográficos, es importante. También es importante tener en cuenta que hay enlaces para editar ("fix this") que permiten volver a las secciones que ya se han completado, para hacer correcciones cuando sea necesario.

#### Diapositiva 7

Al solicitante también se le pedirá una dirección de correo electrónico. Será por dicha vía que el solicitante recibirá actualizaciones sobre el estado de su solicitud ACP y otros detalles relacionados con los descuentos ACP.

Confirme con el solicitante, asegurándose de que tenga acceso a una cuenta de correo electrónico para recibir la información mencionada.

Los facilitadores podrían encontrarse con lo siguiente:

Algunos solicitantes olvidaron la información de acceso a sus correos electrónicos y otros no tienen dirección de correo electrónico.

Es con estos problemas que el facilitador podría ayudar al solicitante, guiándolo en los pasos a seguir para recuperar o cambiar las claves de acceso de su correo electrónico o para crear una cuenta de correo electrónico.

Ambos escenarios pueden derivar en la generación de nuevos datos que el solicitante debería anotar para consultarlos posteriormente.

#### Diapositiva 8

En esta sección de la solicitud las preguntas están dirigidas a verificar la identidad del solicitante.

El solicitante tiene dos opciones:

Puede usar los últimos cuatro dígitos de su número de seguro social (Social Security Number, SSN) o proporcionar un documento oficial de identidad, por ejemplo, la copia de su licencia de conducir.

Si el solicitante opta por usar los últimos 4 dígitos de su número de seguro social (SSN), es importante que estos coincidan con el nombre proporcionado en la solicitud. Si la solicitud genera un error, es posible que se pida al solicitante adjuntar algún documento a la solicitud, para verificar la información.

Si el solicitante no logra demostrar cuál es su número de seguro social (SSN), puede volver a esta página para optar por la forma alternativa, que es proporcionar otro documento oficial, por ejemplo, la copia de su licencia de conducir (*Driver's License*).

Diapositiva 9

Si el solicitante opta por la alternativa "No. Voy a proporcionar un documento oficial" ("no, I want to provide an official document"), el sistema le hará elegir entre 6 documentos. Si el solicitante elige la licencia de conducir, por ejemplo, asegúrese de confirmar que el solicitante tiene el documento a mano, para adjuntarlo a la solicitud en línea.

Diapositiva 10

A continuación, se pedirá al solicitante proporcionar su nombre.

Aquí, nuevamente será mejor copiar esta información mirando directamente un documento impreso.

Algunos solicitantes podrían tener más de un nombre como, por ejemplo, primero y segundo nombre, apellidos paterno y materno, o apellido compuesto.

Nuevamente, si la solicitud generara un error relacionado con los nombres del solicitante, estará la opción de corregir dicho error (*fix it*), volviendo a esta página. Si esto ocurre con un solicitante que tenga más de un nombre, intente eliminar o

agregar partes de su nombre, para ver qué es lo que finalmente permite completar la sección.

También es posible que se pida al solicitante adjuntar la copia de su documento de identidad para verificar su nombre y fecha de nacimiento.

#### Diapositiva 11

Ahora estamos en la sección de elegibilidad de la solicitud.

El solicitante puede seleccionar si participa en Medicaid y/o SNAP, o si califica de alguna otra forma.

Al seleccionar la opción Medicaid y/o Snap, la solicitud ACP podría verificar dicha información mediante el acuerdo Data Match con el programa estatal o local de Medicaid y de Snap. A veces, esto puede derivar en una verificación más rápida del solicitante ACP. En esta etapa, es posible que no se le pida enviar ninguna información adicional relacionada con Medicaid y/o SNAP.

#### Diapositiva 12

El solicitante también puede calificar si selecciona otras opciones de participación. La solicitud le pedirá seleccionar en qué programa participa, de una lista que lo haría elegible. Confirme que los documentos de elegibilidad del solicitante estén disponibles para adjuntarlos a la solicitud en línea.

Atención: Los solicitantes que no tengan sus documentos de elegibilidad a mano podrían acceder a ellos en línea. Por ejemplo, a veces los solicitantes tienen cuentas electrónicas del programa SNAP. Si pueden ingresar a esas cuentas en línea, podrían descargar los documentos necesarios y adjuntarlos a la solicitud de asistencia ACP. Solo asegúrese de que el documento seleccionado incluya todos los detalles exigidos para demostrar elegibilidad ACP.

#### Diapositiva 13

Dé al solicitante algunos minutos para verificar su información. Guíelo para asegurarse de que la información y su ortografía sean correctas.

Si es necesario, haga clic en "editar" (*edit*) para aplicar correcciones.

#### Diapositiva 14

Como ya lo afirmamos, estos son algunos de los mensajes que pueden ser generados en la solicitud como resultado de algún error, pero la solicitud ofrecerá opciones para efectuar correcciones.

Una vez que haya terminado de responder las preguntas de esta sección, el solicitante puede crear su cuenta ACP.

#### Diapositiva 15

Para crear una cuenta ACP, se pide al solicitante establecer un nombre de usuario y una clave de acceso.

Por razones prácticas, el nombre de usuario puede ser la dirección de correo electrónico del solicitante y puede usar la misma clave de acceso, siempre y cuando esta cumpla con las exigencias enumeradas.

Sin embargo, recuerde que esta es información que recién se ha generado para la cuenta ACP. Recuérdele al solicitante anotar esta información para asegurarse de poder acceder a su cuenta ACP en el futuro.

#### Diapositiva 16

Es posible que se pida al solicitante confirmar su dirección usando la opción "corregir" ("fix it") para corregir errores. La solicitud podría ofrecer un mapa para marcar ("pin") la ubicación más cercana a la dirección del solicitante. Esto puede ser útil para los solicitantes que no cuentan con un hogar o cuya dirección no aparezca en el sistema.

#### Diapositiva 17

Si es elegible por su nivel de ingresos, se pedirá al solicitante adjuntar los documentos necesarios.

#### Diapositiva 18

Otra alternativa es proporcionar documentos para demostrar que "el solicitante o

alguien de su unidad familiar" ("the applicant or someone in their household") participan en un programa que los haga elegible.

#### Diapositiva 19

Independientemente del programa seleccionado, al solicitante se le pedirá que adjunte a la solicitud en línea documentación probatoria. El solicitante recibirá instrucciones para cargar dichos documentos cada vez que se le pida adjuntarlos. Veamos esas instrucciones.

#### Diapositiva 20

Las instrucciones para demostrar elegibilidad incluirán: detalles sobre lo que cada documento debe incluir; los documentos comúnmente usados para cumplir con las exigencias de verificación; y los errores comunes que deben evitarse. Repetimos que estas instrucciones aparecerán cada vez que se pida al solicitante adjuntar documentos. Y podrá encontrar todas estas instrucciones también en la Guía de documentos aceptables (*Acceptable Documentation Guide*) la que podrá descargar en sus versiones en inglés y en español. Para acceder a la Guía de documentos aceptables, visite [AccedealInternet.gov](https://www.AccedealInternet.gov), haga clic en "Recursos comunitarios y para afiliados" ("Community and Partner Resources") y bajo la pestaña "ayuda" ("help"), haga clic en "herramientas" ("tools").

La solicitud también proporciona instrucciones sobre cómo adjuntar documentos en línea. Si estuviera disponible, puede usar un escáner. Como alternativa, puede usar un teléfono inteligente para sacar una foto del documento a ser adjuntado a la solicitud. Asegúrese de que la foto sea nítida.

Es importante destacar que podría aparecer un mensaje de "error" si el documento adjunto no es nítido o no posee la información requerida. Asimismo, recuerde eliminar toda información personal del solicitante que pueda haber sido transferida al equipo de los facilitadores.

Esta diapositiva ofrece, como ejemplo, orientación para los participantes en el programa SNAP...

#### Diapositiva 21

...Y las próximas diapositivas contienen recomendaciones sobre cómo compartir documentación probatoria relacionada con otros programas que ayudan a calificar para el ACP.

Repetimos que esta información puede ser vista en un solo lugar, accediendo a la "Guía de documentos aceptables" en [AccedealInternet.gov](https://www.accedealinternet.gov), bajo la pestaña "herramientas" (*tools*).

Las siguientes diapositivas ejemplifican lo que se necesita para otros programas que ayudan a calificar para el ACP.

#### Diapositiva 27

Ahora nos acercamos al término de la solicitud.

El solicitante deberá leer la declaración que aparecerá a continuación.

Si el solicitante lo acepta, deberá tipear su propia firma en la sección correspondiente y el nombre que escriba deberá coincidir con el que aparece en la línea anterior.

#### Diapositiva 28

Una vez que presione la tecla "enviar" (*submit*), comenzará el periodo de revisión de la solicitud. El periodo de revisión puede ser de solo 15 minutos o extenderse hasta 2 días. Durante este tiempo de espera, el facilitador debería obtener el número de identificación del solicitante (*applicants ID number*) visitando la página web correspondiente.

#### Diapositiva 29

Si el solicitante es aprobado, necesitará el número de identificación de la solicitud ACP (*ACP Application ID number*) para conectarse con un proveedor participante. Repetimos que esta es información que recién se ha generado y el solicitante debe anotarla.

En la sección sobre el estado de la solicitud, en esta página, la solicitud podría indicar que está "pendiente en revisión" ("pending review"). El estado de la solicitud cambiará una vez que se complete su revisión. Si usted está esperando el resultado

de la solicitud en la página web, recuerde actualizar su pantalla para que exhiba las últimas actualizaciones sobre el estado de la solicitud.

Si el estado cambia a "incompleto" ("incomplete"), significa que hay algo que corregir o que se necesita más información. Si hace clic en "incompleto" ("incomplete") el enlace le llevará a nuevas instrucciones.

Si el estado de la solicitud cambia a "Califica" (*Qualified*), como se muestra en este ejemplo, significa que el solicitante ha sido aprobado para el programa ACP. El solicitante debe elegir ahora un proveedor participante y contactarlo.

Diapositiva 30

Aquí hay otro ejemplo con información útil sobre cómo puede aparecer la aprobación de un solicitante.

El solicitante debería anotar los datos, o tomar una foto de esta página con su teléfono, para tenerla como referencia y para recordar los datos. Asimismo, recordemos que el estado de la solicitud será informado al solicitante mediante un correo enviado a la dirección de correo electrónico entregada por el solicitante.

En cualquier caso, el Facilitador ACP debe enfatizar algunos aspectos relacionados con el estado de aprobación del solicitante:

El solicitante debe tener en cuenta la fecha de inscripción. Porque es la fecha límite para elegir un proveedor participante y empezar a recibir los descuentos. Después de esta fecha, su calificación para el ACP caduca.

El solicitante también debe tener en cuenta que el próximo paso es elegir a un proveedor participante, lo que puede hacer revisando la lista de proveedores de internet de su área.

En esta página web, haga clic en "encuentre una compañía de internet" ("find an Internet company").

Diapositiva 31

Aquí concluye el proceso de presentación de la solicitud al ACP.

Demos un vistazo al sitio web dedicado a ubicar un proveedor de internet que participe en el ACP en su área ("*Companies Near Me Tool*").

#### Diapositiva 32

Aunque podría haber proveedores participantes en el salón, el facilitador ACP debe guiar al solicitante para que revise la lista de proveedores participantes en la página *Companies Near Me*, la que incluye a todos los proveedores participantes que se encuentran en el área del solicitante.

Tal como lo hizo el Facilitador ACP al comienzo de la solicitud en línea, este es un buen momento para hablar con el solicitante sobre el rol del facilitador como orientador para asistir al solicitante en su elección de un proveedor participante. El solicitante debe tener claro que el Facilitador ACP no representa a ningún proveedor de internet ni puede elegir al proveedor o servicio para el solicitante.

El proveedor y el servicio seleccionados dependerán de la exclusiva decisión del solicitante. Los facilitadores deben instar a los solicitantes a consultar con varios proveedores antes de elegir. Así podrán seleccionar al proveedor y servicio que mejor se acomoden a las necesidades de conexión de sus hogares.

El solicitante también debe saber que los descuentos ACP no pueden dividirse entre proveedores. El descuento ACP puede ser aplicado solo por un proveedor participante.

Para acceder a toda la lista de proveedores participantes:

Visite el sitio web del ACP [AccedealInternet.gov](http://AccedealInternet.gov) y haga clic en "Contáctese con una compañía de internet" ("*Contact an Internet Company*").

En la página web interactiva "compañías en las cercanías" (*Companies near me tool*), el solicitante debe ingresar su código postal o ciudad y estado, y luego hacer clic en ACP y en "buscar" (*search*).

#### Diapositiva 33

En la página interactiva para ubicar a compañías en las cercanías ("*Companies Near Me*"), el solicitante podrá ver la lista de todos los proveedores participantes en el ACP en su área.

Fíjese en el ícono de la esquina superior derecha, mediante el cual podrá descargar la lista. Pero recuerde que esta lista se actualiza frecuentemente.

En las tres primeras columnas, está el nombre de las compañías, sus números de contacto y el tipo de servicios que ofrece cada una de ellas.

Las dos columnas restantes también son importantes, pero a menudo los solicitantes las pierden de vista.

Si en la columna etiquetada "\$0.00 con ACP" hay un "Sí", eso indica que el proveedor de servicios ofrece uno o más planes cubiertos completamente por el descuento ACP y que al elegir uno de esos planes, el costo mensual de los solicitantes será \$0 (cero dólares, es decir sin costo para el solicitante).

Si en la columna etiquetada "Equipos con descuento" hay un "Sí", eso significa que el proveedor también ofrece computadoras portátiles o de escritorio, o tabletas electrónicas, con el descuento ACP.

Diapositiva 34

Por último, estas páginas con recursos deberían ser de utilidad para ayudar a los hogares a solicitar los descuentos ACP.

Es importante tener en cuenta que si el facilitador o el solicitante tienen alguna pregunta relacionada con la solicitud al ACP, pueden enviar un correo electrónico al centro de soporte ACP (*ACP Support Center*) escribiendo a **ACProgram@usac.org** o ponerse en contacto con el centro de soporte llamando al 877-384-2575.

Las organizaciones facilitadoras, receptoras de fondos ACP, también pueden contactarse con el equipo especializado en el tema (*FCC Grants Team*) escribiendo a [ACPGrants@fcc.gov](mailto:ACPGrants@fcc.gov) u obtener más información y recursos accediendo a [fcc.gov/acp-grants](http://fcc.gov/acp-grants)

**Agradecemos a todos quienes se han dado el tiempo de ver estas instrucciones para entrenar a los facilitadores que ayudan a los usuarios a presentar sus solicitudes en línea al ACP.**

**Muchas gracias por todos sus esfuerzos destinados a ayudar a inscribir a los hogares elegibles en el Programa de Descuentos para Internet (ACP).**