



Índice

Preguntas frecuentes... 2
Elegibilidad... 2
¿Quién es elegible para la subvención de estabilización del cuidado infantil? ...2
¿Qué significa ser un programa "acreditado"? ...3
Mi programa se cerró temporalmente debido al COVID-19, pero volvimos a abrir a principios de este año. ¿Soy elegible? ...3
Si mi programa es solo para el año escolar y cerramos durante el verano, ¿aún podemos presentar una solicitud? ...4
¿Son elegibles los campamentos de verano de LEG? ...4
¿Son elegibles los programas de Head Start? ...4
¿Son elegibles los programas Pre-K financiados con fondos públicos? ...4
¿Cuáles son los requisitos de elegibilidad para los programas Head Start, Early Start y PreK financiados con fondos públicos? ...4
Preguntas generales de subvención ... 4
¿Cuál es la fecha límite para la presentación de la solicitud? ...4
¿Para qué se pueden usar los fondos? ...4
¿Se tienen que devolver los fondos de la subvención? ...5
¿Cómo se recibirán los fondos? ...5
¿Cuántos pagos recibiré? ...5
¿Cuánto dinero recibirá mi programa? ...5
¿Existe un límite en la cantidad de programas que se financiarán? ...5
¿Está sujeta a impuestos la subvención de estabilización para proveedores de cuidado infantil? ...5
¿Tendré que dar comprobantes o documentación de cómo se gastaron los fondos? ...6
¿Deben gastar los proveedores sus fondos en una fecha determinada? ...6
¿Tendré que devolver los fondos si mi programa se cierra después de recibir los pagos? ...6
Proceso para una solicitud de subvención ... 6
¿A dónde puedo acudir si necesito ayuda para completar la solicitud de subvención? ...6
¿Hay una fecha límite para presentar la solicitud? ...6
¿Qué necesito para enviar una solicitud para la subvención? ...7
Si no escribo mi información bancaria, ¿cómo se me pagará? ...7
¿En qué idiomas está disponible la solicitud? ...7
¿Es la solicitud en línea la única opción para solicitar una subvención? ...7
Somos una organización de múltiples sitios. ¿Enviamos una solicitud como organización o para cada sitio? ..7
¿Podré verificar el estado de mi solicitud en línea? ...7
¿Qué debo hacer si la información de mi solicitud (por ejemplo, nombre, correo electrónico, teléfono) es incorrecta? ...7
Es compatible la solicitud con dispositivos móviles ...7
¿Necesito crear una cuenta NY.gov para poder presentar una solicitud? ...8
¿Debo registrarme para una cuenta My.NY.gov personal o comercial? Si ya tengo una cuenta comercial, ¿puedo usarla? ...8
¿Dónde puedo obtener asesoramiento para registrarme para una cuenta en My.NY.gov? ...8
Ya tengo una cuenta de My.NY.gov. ¿Dónde puedo iniciar sesión? ...8

Vi los videos y revisé las guías de referencia. ¿Dónde puedo ir si todavía tengo preguntas sobre el proceso de solicitud?.....	8
Una vez que complete mi solicitud, ¿puedo obtener una copia en PDF de la información que escribí?.....	8
<b>Seguridad, privacidad y prevención de fraudes .....</b>	<b>8</b>
¿Es seguro escribir mi información bancaria en la solicitud? .....	8
¿Cuál es el propósito del código de seguridad del proveedor? .....	8
¿Se comparte información sobre inmigración o ciudadanía con el gobierno federal? .....	9
¿Por qué no puedo guardar mi solicitud y volver más tarde? .....	9
<b>Recertificación del subsidio .....</b>	<b>9</b>
¿Los proveedores necesitarán acceder a su aplicación para la recertificación todos los meses?.....	9
¿Cuáles son las razones por las que un proveedor no puede recertificarse? .....	9
<b>Proceso de pago.....</b>	<b>9</b>
¿Puedo actualizar mi información de pago una vez que envíe mi solicitud? .....	9
¿Cuál es la fórmula usada para determinar las cantidades de financiación de las subvenciones?.....	9
Hay un problema con mi cuenta bancaria y necesito actualizar la información de mi cuenta en mi solicitud.	
¿Qué debo hacer? .....	10
¿Cuándo me pagarán?.....	10
No recibí el pago en la cuenta correcta. ¿Qué debo hacer? .....	10
¿Cómo actualizo mi información de proveedor de SFS?.....	10
La cantidad que recibí en mi cuenta bancaria (o cheque) es diferente a la que decía la aplicación. ¿Dónde puedo pedir ayuda?.....	10
La aplicación dice que ya me pagaron, pero no puedo encontrar el depósito en mi cuenta. Soy un proveedor de SFS. ¿Qué debo hacer? .....	11
La aplicación dice que ya me pagaron, pero no puedo encontrar el depósito en mi cuenta. ¿Qué debo hacer? No soy un proveedor de SFS.....	11
Cada mes, se le pagará aproximadamente en la misma fecha que su fecha de pago original.....	11
Nunca recibí mi cheque en papel. ¿Qué debo hacer? .....	11
Llegó mi cheque en papel, pero tiene el nombre/la organización incorrecta, así que no puedo cobrarlo. ¿Qué debo hacer? .....	11
Mi cheque está dañado y no puedo cobrarlo. ¿Me pueden enviar un nuevo cheque? .....	12
Quiero cambiar de cheque en papel a transferencia electrónica/depósito directo. ¿Cómo puedo hacerlo? .....	12

## Preguntas frecuentes

### Elegibilidad

¿Quién es elegible para la subvención de estabilización del cuidado infantil?

El programa debe en una de las categorías mencionadas abajo, estar abierto y estar cuidando niños desde el 11 de marzo de 2021 y tener una licencia/registro/permiso válido y acreditado (como se define en la Declaración de Oportunidad de Subvención) o estar actualmente inscrito y activo como programa de grupo legalmente exento:

- Programas autorizados de la OCFS
  - Centros de cuidado diurno (DCC)
  - Cuidado diurno de grupo familiar (GFDC)
- Programas inscritos de la OCFS
  - Cuidado infantil para edad escolar (SACC)
  - Cuidado diurno familiar (FDC)

- Centros pequeños de cuidado diurno (SDCC)
- Programas permitidos por el Departamento de Salud e Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York (NYC DOHMH)
  - Solo los programas del artículo 47
- Programas de grupo inscritos y legalmente exentos
  - Debe estar inscrito en una agencia de inscripción

¿Qué significa ser un programa “acreditado”?

Para ser elegible, todos los proveedores deben estar “acreditados”, este que se define como un programa de cuidado infantil en estado de compromiso de pago que sea un programa autorizado/inscrito/permitido (Sección 47 de la Ciudad de Nueva York) o un programa de grupo legalmente exento inscrito (inscrito en una agencia de inscripción), que en el momento de la firma de certificación no sea objeto de una medida coercitiva activa de la OCFS o del Departamento de Salud e Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York (New York City Department of Health and Mental Hygiene, DOHMH). Los estados de cumplimiento de la OCFS no elegibles incluyen:

- Suspensión de la licencia/registro
- Limitación de la licencia/registro
- Suspensión y revocación propuesta de la licencia/registro
- Revocación propuesta de la licencia/registro
- Denegación de solicitud para renovar la licencia/registro

Los estados de cumplimiento del DOHMH no elegibles incluyen:

- Orden del comisionado de suspender el permiso
- Mostrar audiencia de causa
- Denegación de la renovación, revocación del permiso

Las preguntas sobre el estado de cumplimiento de NYC deben remitirse al NYC DOHMH.

Mi programa se cerró temporalmente debido al COVID-19, pero volvimos a abrir a principios de este año. ¿Soy elegible?

Los proveedores elegibles deben tener una licencia/registro/permiso válido y estar acreditados (como se define en la Declaración de Oportunidad de Subvención) o estar actualmente inscritos y activos como programa de grupo legalmente exento y estar atendiendo niños desde el 11 de marzo de 2021.

Los programas que no presten servicios de cuidado infantil debido a problemas de salud pública, dificultades financieras u otras razones relacionadas con la emergencia de salud pública por la enfermedad del coronavirus 2019 (COVID-19) en la fecha de la solicitud deben reabrirse y estar atendiendo a los niños antes del 20 de septiembre de 2021 o en un plazo de 30 días (lo que ocurra más tarde) para ser elegibles para las subvenciones para la estabilización.

Si mi programa es solo para el año escolar y cerramos durante el verano, ¿aún podemos presentar una solicitud?

Sí, siempre que su programa cumpla todos los demás requisitos y esté abierto antes del 20 de septiembre o en un plazo de 30 días después de su solicitud (lo que ocurra después).

¿Son elegibles los campamentos de verano de LEG?

Los campamentos de verano de LEG no son elegibles para esta oportunidad.

¿Son elegibles los programas de Head Start?

Los programas que reciben Head Start o Early Head Start son elegibles, pero deben demostrar que los fondos de estabilización no se usarán para suplantar o duplicar algún otro financiamiento estatal o federal.

¿Son elegibles los programas Pre-K financiados con fondos públicos?

Los programas que reciben fondos de pre-K financiados con fondos públicos son elegibles, pero deben demostrar que los fondos de estabilización no se usarán para suplantar o duplicar otro financiamiento estatal o federal.

¿Cuáles son los requisitos de elegibilidad para los programas Head Start, Early Start y PreK financiados con fondos públicos?

Los programas Head Start, Early Head Start y los programas PreK financiados con fondos públicos, que tienen otras fuentes de apoyo federal y estatal, necesitan dar fe de que estos fondos de estabilización se usarán para apoyar la parte de su programa que no recibe ningún otro financiamiento del gobierno.

## Preguntas generales de subvención

¿Cuál es la fecha límite para la presentación de la solicitud?

La presentación de la solicitud está abierta del 3 de agosto de 2021 al 30 de noviembre de 2021. No se revisará ninguna solicitud que se reciba después del 30 de noviembre de 2021, a las 11:59 p. m.

¿Para qué se pueden usar los fondos?

Los fondos se pueden usar para los fines permitidos según las [directrices federales](#), incluyendo:

- Costos de personal, incluyendo nóminas, salarios, remuneración similar de los empleados, beneficios de los empleados, costos de jubilación, costos de educación, costos de cuidado infantil y gastos de personal de apoyo para acceder a las vacunas del COVID-19.
- Alquiler (incluyendo en el marco de un contrato de alquiler) o pago de una obligación hipotecaria, los servicios públicos o el seguro; también pueden incluirse los cargos por mora o los cargos relacionados con el retraso en los pagos.
- Mantenimiento o mejoras de los centros, definidos como renovaciones menores, incluyendo los espacios de aprendizaje al aire libre/patios de juego, y mejoras menores para tratar las preocupaciones del COVID-19.

- Equipos de protección personal, suministros y servicios de limpieza y desinfección, o capacitación y desarrollo profesional relacionados con las prácticas de salud y seguridad.
- Compras o actualizaciones de equipos y suministros para responder al COVID-19.
- Bienes y servicios necesarios para mantener o reanudar los servicios de cuidado infantil.
- Apoyos para la salud mental de niños y empleados.
- Capacitación en salud y seguridad para el personal, incluyendo, entre otros, la reanimación cardiopulmonar (CPR), los primeros auxilios y la administración de medicamentos.

¿Se tienen que devolver los fondos de la subvención?

No. Los fondos de la subvención no son un préstamo que se deba reembolsar.

¿Cómo se recibirán los fondos?

Los fondos se enviarán como pagos semestrales, ya sea mediante depósito directo o cheque. Su primer pago se enviará en un plazo de 30 días posteriores a la aprobación de la solicitud de subvención. Si tiene una identificación de proveedor de SFS, obtendrá sus fondos mediante depósito directo. Si no tiene una identificación de proveedor de SFS, puede obtener sus fondos mediante depósito directo o puede pedir que le envíen un cheque impreso a la dirección seleccionada en la solicitud de subvención. Los pagos se pueden interrumpir o cancelar si cambia el estado del programa.

¿Cuántos pagos recibiré?

Después de la aprobación, los fondos se enviarán en el curso de pagos semestrales, ya sea mediante depósito directo o mediante cheque. (\*Nota: Los pagos dependen de que se continúe cumpliendo la elegibilidad para la recertificación mensual y podrían verse afectados por cambios en el estado del programa).

¿Cuánto dinero recibirá mi programa?

Las cantidades de las subvenciones están basadas en una serie de factores, incluyendo la modalidad, la tasa del mercado regional geográfico y la capacidad máxima. La capacidad para los programas de grupo inscritos legalmente exentos está basada en la cantidad de niños subsidiados a los que se atiende y no en la capacidad total del programa. Las cantidades totales de las subvenciones se publican en el sitio web de estabilización.

¿Existe un límite en la cantidad de programas que se financiarán?

No. Los fondos están disponibles para que cada programa elegible pueda recibir una subvención por centro/lugar.

¿Está sujeta a impuestos la subvención de estabilización para proveedores de cuidado infantil?

Todos los programas recibirán un 1099 por los fondos de subvención recibidos. La OCFS recomienda consultar con su preparador de impuestos si tiene preocupaciones relacionadas con los impuestos.

¿Tendré que dar comprobantes o documentación de cómo se gastaron los fondos?

Las reglamentaciones federales exigen que todos los receptores de fondos federales conserven los documentos financieros durante cinco (5) años. Solo se le pedirá que presente los comprobantes si su programa es seleccionado para una auditoría para dar evidencia de los gastos, como se indica en su subvención.

Mantenga los comprobantes de gastos hasta por cinco (5) años en caso de que su programa sea seleccionado aleatoriamente para una auditoría.

Los registros de gastos y la documentación de respaldo relacionados con los costos incurridos y cómo se gastó el financiamiento del programa incluyen, entre otros:

- Declaraciones de gastos de hipoteca/alquiler/espacio
- Estados de cuenta de servicios públicos
- Registros de nómina y beneficios
- Facturas o comprobantes originales por compras de material/suministros
- Documentación de otros beneficios que se dan a los miembros del personal de cuidado infantil, como cubrir cuando se excedan los costos del seguro o reembolso de la matrícula.

¿Deben gastar los proveedores sus fondos en una fecha determinada?

Todos los fondos se deben gastar antes del 9/30/2023, según la guía federal.

¿Tendré que devolver los fondos si mi programa se cierra después de recibir los pagos?

Si un programa se cierra durante el período de pago de la subvención, los pagos se detendrán. Si un programa se cierra después del período de pago de la subvención, las subvenciones se revisarán para determinar cualquier expectativa de reembolso.

## Proceso para una solicitud de subvención

¿A dónde puedo acudir si necesito ayuda para completar la solicitud de subvención?

Visite el Centro de Ayuda de Estabilización en <https://ocfs.ny.gov/childcare-stabilization/> o llame a la línea de ayuda de estabilización al 844-863-9319. También puede llamar a su agencia de Recursos y Referencia de Cuidado Infantil local.

¿Hay una fecha límite para presentar la solicitud?

El plazo para enviar una solicitud es el martes 30 de noviembre de 2021, a las 11:59 p. m. Las solicitudes que se reciban después del plazo no se revisarán.

Todas las solicitudes deben enviarse electrónicamente a través del sitio web de NYS.

¿Qué necesito para enviar una solicitud para la subvención?

Su solicitud tendrá mucha información ya completada en función de la ID de su centro. Para finalizar la solicitud, necesitará su:

- Información sobre la licencia/registro/permiso/inscripción, incluyendo nombre legal e información de contacto
- Gastos mensuales promedio
- Su información bancaria si quiere que la subvención se deposite directamente en su cuenta; si no, se enviarán cheques por correo postal de los Estados Unidos.

Si no escribo mi información bancaria, ¿cómo se me pagará?

A los proveedores aprobados que no escriban su información bancaria se les pagará mediante cheque en papel enviado por correo a su dirección comercial.

¿En qué idiomas está disponible la solicitud?

Inglés  
Español  
Chino tradicional  
Ruso  
Yiddish  
Bengalí  
Coreano  
Criollo haitiano  
Francés  
Italiano  
Árabe  
Polaco

¿Es la solicitud en línea la única opción para solicitar una subvención?

Sí, la solicitud solo está disponible en línea y debe enviarse electrónicamente. Se puede completar con una computadora o un dispositivo móvil. La solicitud funciona mejor en Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari y Microsoft Edge.

Somos una organización de múltiples sitios. ¿Enviamos una solicitud como organización o para cada sitio?

Se debe enviar una solicitud para CADA programa elegible.

¿Podré verificar el estado de mi solicitud en línea?

Después de enviar su solicitud, podrá iniciar sesión con su cuenta NY.gov y ver el estado de su solicitud o pagos.

¿Qué debo hacer si la información de mi solicitud (por ejemplo, nombre, correo electrónico, teléfono) es incorrecta?

Debe comunicarse con su coordinador para que corrija la información. No podrá continuar con el proceso de solicitud de estabilización hasta que se corrija esta información.

Es compatible la solicitud con dispositivos móviles

Sí. La solicitud se puede completar en un teléfono inteligente o tableta, y en una computadora. La solicitud funciona mejor en Google Chrome, Mozilla Firefox, Safari y Microsoft Edge.

¿Necesito crear una cuenta NY.gov para poder presentar una solicitud?

Si ya tiene una cuenta NY.gov, puede usar su cuenta existente y no necesita crear una nueva. Si necesita crear una cuenta NY.gov, puede hacerlo aquí: <https://my.ny.gov> y hacer clic en **Don't have an Account?** (¿No tiene una cuenta?)

¿Debo registrarme para una cuenta My.NY.gov personal o comercial? Si ya tengo una cuenta comercial, ¿puedo usarla?

Necesitará una cuenta personal para completar su solicitud.

¿Dónde puedo obtener asesoramiento para registrarme para una cuenta en My.NY.gov?

Para obtener más información sobre cómo registrarse para una cuenta en My.NY.gov, puede ver el video aquí: [How to create a My Ny.gov ID \(Cómo crear un ID de My Ny.gov\)](#)

Ya tengo una cuenta de My.NY.gov. ¿Dónde puedo iniciar sesión?

Para comenzar su solicitud, haga clic aquí: <https://childcarestabilization.ocfs.ny.gov/>

Vi los videos y revisé las guías de referencia. ¿Dónde puedo ir si todavía tengo preguntas sobre el proceso de solicitud?

Puede comunicarse con su CCR&R o con la Línea de ayuda para la estabilización. Puede encontrar la lista de CCR&R aquí: <https://ocfs.ny.gov/programs/childcare/referral-agencies.php>

Para comunicarse con la Línea de ayuda para la estabilización por teléfono, llame al: 844-863-9319

También puede comunicarse por chat en línea: Chat with a Representative (Hablar con un representante)

El personal de la línea de ayuda está disponible de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.

Una vez que complete mi solicitud, ¿puedo obtener una copia en PDF de la información que escribí?

Sí. Cuando envíe la solicitud, aparecerá la pantalla de "Gracias" y se le dará la opción de imprimir un PDF de su solicitud. Una vez que salga de la aplicación, encontrará su aplicación completa en la pantalla de verificación del proveedor en "Choose an existing application." (Elija una aplicación actual). También tendrá la opción de imprimir un PDF desde aquí.

## Seguridad, privacidad y prevención de fraudes

¿Es seguro escribir mi información bancaria en la solicitud?

El sistema de Subsidio de estabilización es seguro y está protegido, pero si no está seguro, puede optar por recibir un cheque en papel a su dirección comercial.

¿Cuál es el propósito del código de seguridad del proveedor?

Una vez que el proveedor inicie sesión en NY.gov, se le pedirá que verifique que es el representante del programa de cuidado infantil. La contraseña del proveedor se enviará por correo electrónico a la dirección de correo electrónico registrada para garantizar la seguridad del programa que accede a la solicitud. El código de acceso del proveedor

asegura que la persona que accede a la solicitud esté autorizada a enviarla en nombre del proveedor de cuidado infantil.

¿Se comparte información sobre inmigración o ciudadanía con el gobierno federal?

No se comparte información a nivel de proveedor con el gobierno federal. Solo la información necesaria.

¿Por qué no puedo guardar mi solicitud y volver más tarde?

Esta es una función de seguridad para garantizar que nadie más tenga acceso a la información de su programa.

## Recertificación del subsidio

¿Los proveedores necesitarán acceder a su aplicación para la recertificación todos los meses?

La mayoría de los proveedores no necesitarán acceder a su aplicación para la recertificación. Si el proveedor tiene un cambio en su capacidad, estado de cumplimiento u otro cambio, se le pedirá por email que actualice su solicitud para su recertificación. De lo contrario, siempre que estén al día, el sistema verificará su información y los recertificará automáticamente sin que el proveedor tenga que volver a iniciar sesión. Los proveedores deben revisar su email para asegurarse de que no tengan que hacer ninguna acción.

¿Cuáles son las razones por las que un proveedor no puede recertificarse?

Si un proveedor tiene un estado de cumplimiento durante la solicitud o en cualquier momento durante el proceso de recertificación mensual, su solicitud se revisará por OCFS para verificar su elegibilidad. Los cambios en el estado y la ejecución podrían resultar en una demora o una reducción en la cantidad total dada. Los cambios de modalidad y otros cambios de información también pueden afectar la concesión total de la subvención o las cantidades de la concesión mensual esperada.

## Proceso de pago

¿Puedo actualizar mi información de pago una vez que envíe mi solicitud?

Sí, puede cambiar su información de pago después de enviar su solicitud.

Si no es un proveedor de SFS, puede cambiar entre cheque en papel y transferencia electrónica, la dirección postal y del sitio, o actualizar la información de la cuenta bancaria seleccionando "Update Payment Information" (Actualizar información de pago) en el Portal para la estabilización.

¿Cuál es la fórmula usada para determinar las cantidades de financiación de las subvenciones?

Los pagos se hacen usando una fórmula que toma en cuenta los precios promedio de cuidado infantil, la modalidad, la geografía, la capacidad y el tamaño del programa. Las cantidades de las subvenciones se calculan por separado para cada modalidad; considerando tres amplias regiones geográficas con tasas de mercado y la capacidad/número de niños. Para los programas basados en centros, las cantidades de las subvenciones también se ponderan según el tamaño del programa para tener en cuenta el impacto desproporcionado de la reducción de la inscripción para los

programas más pequeños y la capacidad de los programas más grandes para escalar los costos. El factor de ponderación da prioridad para programas más pequeños que pueden no tener acceso a diversas fuentes de ingresos. Tenga en cuenta que la capacidad de los programas grupales inscritos legalmente exentos se basa en la cantidad de niños elegibles para el subsidio autorizados para su cuidado en el Sistema de Instalaciones de Cuidado Infantil (Child Care Facility System, CCFS) de la OCFS y no en la capacidad total del programa.

Hay un problema con mi cuenta bancaria y necesito actualizar la información de mi cuenta en mi solicitud. ¿Qué debo hacer?

Si es un proveedor de SFS, puede cambiar la información de su TIN dentro de la aplicación. Todo cambio adicional en su información bancaria deberá hacerse en su Portal de proveedores de SFS. Los cambios hechos en el Portal de proveedores de SFS no aparecerán inmediatamente en el portal de subvenciones para la estabilización.

Si usted no es un proveedor de SFS, puede cambiar entre cheque en papel y transferencia electrónica, la dirección postal y del sitio, o actualizar la información de la cuenta bancaria seleccionando "Update Banking Information" (Actualizar información bancaria) en el Portal para la estabilización.

¿Cuándo me pagarán?

La mayoría de los proveedores recibirán el pago en los 30 días hábiles desde la fecha de aprobación de la solicitud. Los pagos posteriores se harán aproximadamente a la misma hora cada mes. Los pagos podrían verse afectados por cualquier cambio en el estado de la solicitud o el centro.

No recibí el pago en la cuenta correcta. ¿Qué debo hacer?

Si usted no es un proveedor de SFS y necesita cambiar su información de pago en la aplicación, puede hacerlo eligiendo la opción "Update Banking Information" (Actualizar información bancaria) dentro del portal para la estabilización.

¿Cómo actualizo mi información de proveedor de SFS?

Comuníquese con SFS en [HelpDesk@sfs.ny.gov](mailto:HelpDesk@sfs.ny.gov) o visite <https://www.sfs.ny.gov> e inicie sesión en su portal de proveedores.

La cantidad que recibí en mi cuenta bancaria (o cheque) es diferente a la que decía la aplicación. ¿Dónde puedo pedir ayuda?

Tenga en cuenta que la cantidad total de la subvención se pagará en el transcurso de los pagos semestrales, siempre que usted siga siendo elegible.

Si usted es un proveedor de SFS (pista: no habrá información de pago en su solicitud y verá "Account SFS Vendor ID" [ID de proveedor de la cuenta de SFS] debajo de su TIN), los pagos de la subvención pueden combinarse con otros fondos o puede haber otras razones por las que su pago es diferente. Comuníquese con SFS en [HelpDesk@sfs.ny.gov](mailto:HelpDesk@sfs.ny.gov) o visite <https://www.sfs.ny.gov> e inicie sesión en su portal de proveedores.

Si cree que hay un error en la cantidad de su pago, comuníquese con la Línea de ayuda para la estabilización al 844-863-9319 e investigaremos su problema.

La aplicación dice que ya me pagaron, pero no puedo encontrar el depósito en mi cuenta. Soy un proveedor de SFS. ¿Qué debo hacer?

Los diferentes bancos procesan los depósitos directos de manera distinta. Si el primer pago no está en su cuenta 15 días hábiles después de que se apruebe su solicitud, inicie sesión en su Portal de proveedores de SFS: <https://www.sfs.ny.gov> o comuníquese con SFS en [HelpDesk@sfs.ny.gov](mailto:HelpDesk@sfs.ny.gov)

La aplicación dice que ya me pagaron, pero no puedo encontrar el depósito en mi cuenta. ¿Qué debo hacer? No soy un proveedor de SFS.

Para cheques en papel: Puede esperar recibir su primer pago en los 30 días hábiles después de la aprobación de su solicitud.

Para depósito directo: Puede esperar recibir su primer pago en un plazo de 15 días hábiles.

Si no recibe el pago en los plazos indicados, comuníquese con la línea de ayuda para la estabilización al 844-863-9319 e investigaremos su problema.

Cada mes, se le pagará aproximadamente en la misma fecha que su fecha de pago original.

Nunca recibí mi cheque en papel. ¿Qué debo hacer?

Si no recibió su primer pago 30 días hábiles después de la aprobación de su solicitud:

Si es un proveedor de SFS:

Inicie sesión en su Portal de proveedores de SFS: <https://www.sfs.ny.gov> o comuníquese con SFS al [HelpDesk@sfs.ny.gov](mailto:HelpDesk@sfs.ny.gov)

Si no es un proveedor de SFS:

- 1) Verifique su solicitud de subvención para comprobar que su dirección sea correcta.
- 2) Si su dirección es correcta en su solicitud, comuníquese con la Línea de ayuda para la estabilización al 844-863-9319 e investigaremos su problema. También puede consultar con su CCR&R, que podrá investigar si/cuándo su cheque fue enviado por correo.

Llegó mi cheque en papel, pero tiene el nombre/la organización incorrecta, así que no puedo cobrarlo. ¿Qué debo hacer?

Si es un proveedor de SFS:

Verifique que la información es correcta iniciando sesión en su Portal de proveedores de SFS: <https://www.sfs.ny.gov> o puedes comunicarse con SFS al [HelpDesk@sfs.ny.gov](mailto:HelpDesk@sfs.ny.gov)

Si no es un proveedor de SFS:

Comuníquese con la Línea de ayuda para la estabilización al 844-863-9319 e investigaremos su reclamo. También puede consultar con su CCR&R, que podrá investigar la información en su solicitud. Su CCR&R se indica en su solicitud completa.

Mi cheque está dañado y no puedo cobrarlo. ¿Me pueden enviar un nuevo cheque?

Si su cheque está dañado, comuníquese con la Línea de ayuda para la estabilización al 844-863-9319 para recibir ayuda.

Quiero cambiar de cheque en papel a transferencia electrónica/depósito directo. ¿Cómo puedo hacerlo?

Si necesita cambiar su información de pago en la aplicación, puede hacerlo eligiendo la opción "Update Banking Information" (Actualizar información bancaria) dentro del portal para la estabilización.