

PF (o FAQ) para Participantes de Neighborly

Usted ha recibido recientemente un correo electrónico y/o un mensaje de texto de United Way declarando que se necesita acción adicional para completar su aplicación. **Por favor lea atentamente la siguiente lista de Preguntas Frecuentes (PF o FAQ)** antes de contactarnos. Si usted NO encuentra la respuesta a su pregunta en el PF, siéntase libre de llamarnos por teléfono o mandarnos un correo electrónico a (805) 965-8591 assistance@unitedwaysb.org.

Tenga en cuenta: Nuestro volumen de llamadas es alto, por ende, recibirá una respuesta más rápida si nos manda un correo electrónico.

P: ¿Porque recibí el mensaje de texto y/o correo electrónico acerca de mi aplicación y Neighborly?

R: El 08/23/22, United Way of Santa Barbara County empezó a utilizar una nueva Plataforma llamada Neighborly Software para procesar aplicaciones para el Rental and Utility Assistance grant program. Neighborly permite que los aplicantes actualicen su información y suban documentación requerida. Toda aplicación elegible subida a través de la página de United Way hasta el 31 de marzo, 2022 fue transferida automáticamente a la Plataforma de Neighborly.

P: ¿Tengo que reapplicar o aplicar de nuevo?

R: No – nosotros NO estamos pidiendo que suban o hagan una nueva aplicación. Usted solo necesita registrarse en el nuevo portal Neighborly para que tenga acceso a su aplicación existente y provea documentación requerida como parte del proceso de aplicación. Es su misma aplicación – solamente diferente proceso y portal.

R: No – No se preocupe, usted NO está empezando desde cero. La fecha de su aplicación original se mantiene igual. El cambio a Neighborly fue hecho para que nos ayude a procesar sus aplicaciones más rápido.

Para que su aplicación sea procesada usted DEBE DE registrarse con Neighborly Software. Una vez que se haya registrado en Neighborly, por favor revise, confirme, y/o actualice su información, y suba toda documentación requerida para completar la aplicación. Aplicaciones que tienen toda la documentación requerida podrán ser movidas a la siguiente fase del proceso; la revisión de aplicaciones.

P: ¿Como me registro en Neighborly?

R: **IMPORTANTE:** Cuando se registre por primera vez, necesitara usar el mismo correo electrónico que uso cuando subió su aplicación original. Contraseñas deben de tener un mínimo de 12 caracteres. Para que su aplicación sea procesada con United Way, usted NECESITA registrar una **NUEVA** cuenta con Neighborly Software.

P: Ya tengo una cuenta de Neighborly. ¿Puedo usarla para mi aplicación de United Way?

R: No. Si usted ya tiene una cuenta de Neighborly que fue creada para un programa de asistencia **diferente** (como el programa Housing is Key del estado de California) usted **no** puede usar esa cuenta para su aplicación de United Way. Nosotros **No** tenemos acceso a aplicaciones que usted haya completado para otros programas de asistencia.

Usted necesita crear una NUEVA cuenta en Neighborly para su aplicación de **United Way** (para el Emergency Rental Assistance Program for COVID-19 Impacted Residents of Santa Barbara County).

Para crear una cuenta nueva en Neighborly, por favor haga clic en el enlace debajo y luego haga clic en “Register” (o registrar). Cuando usted se registre en su nueva cuenta de Neighborly, recibirá un **VERIFICATION email** o un **correo electrónico de VERIFICACION**. Usted **NO** podrá acceder su cuenta de Neighborly hasta que siga o haga clic en el enlace/link del correo electrónico de verificación y confirme su correo electrónico. Apenas haya verificado su correo electrónico con el enlace, usted podrá acceder con el correo electrónico verificada y la contraseña que usted creó.

Por favor use el siguiente enlace para registrarse: <https://portal.neighborlysoftware.com/ERAP-UNITEDWAYSB/Participant>

P: Después de registrarme en Neighborly, verificar mi correo electrónico, y acceder a mi cuenta, ¿qué tengo que hacer después?

R: Hay 12 pasos en el proceso de Neighborly. Cuando accede por primera vez, verá (0 de 12) pasos completados (**imagen 1 debajo**). En lo que usted completa cada paso, verá el número cambiar hasta que finalmente complete los 12 de 12 pasos.

En lo que complete cada paso, verá 2 botones abajo de cada página: “Save” (Guardar) y “Complete & Continue” (Completar & Continuar) (**imagen 2 debajo**). Usted debe de hacer click en “Save” (Guardar) **ANTES** que haga click en “Complete & Continue” (Completar & Continuar). La información **NO** será guardada si no cumple lo antes dicho.

NO haga clic en “Complete & Continue” (Completar & Guardar) hasta que haya guardado la página en la que está trabajando. Cuando usted **SI HACE** click en “Complete & Continue” sin haber terminado la página en la que está trabajando, será redirigido al siguiente paso del proceso de aplicación.

Image 1 – progress through the 12 steps:

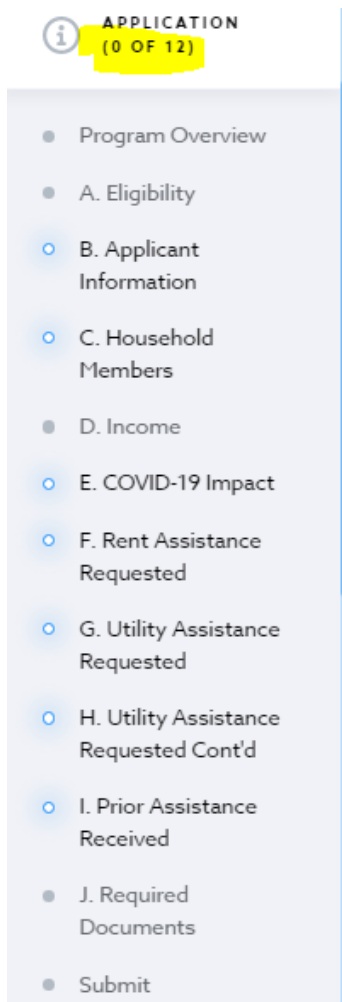


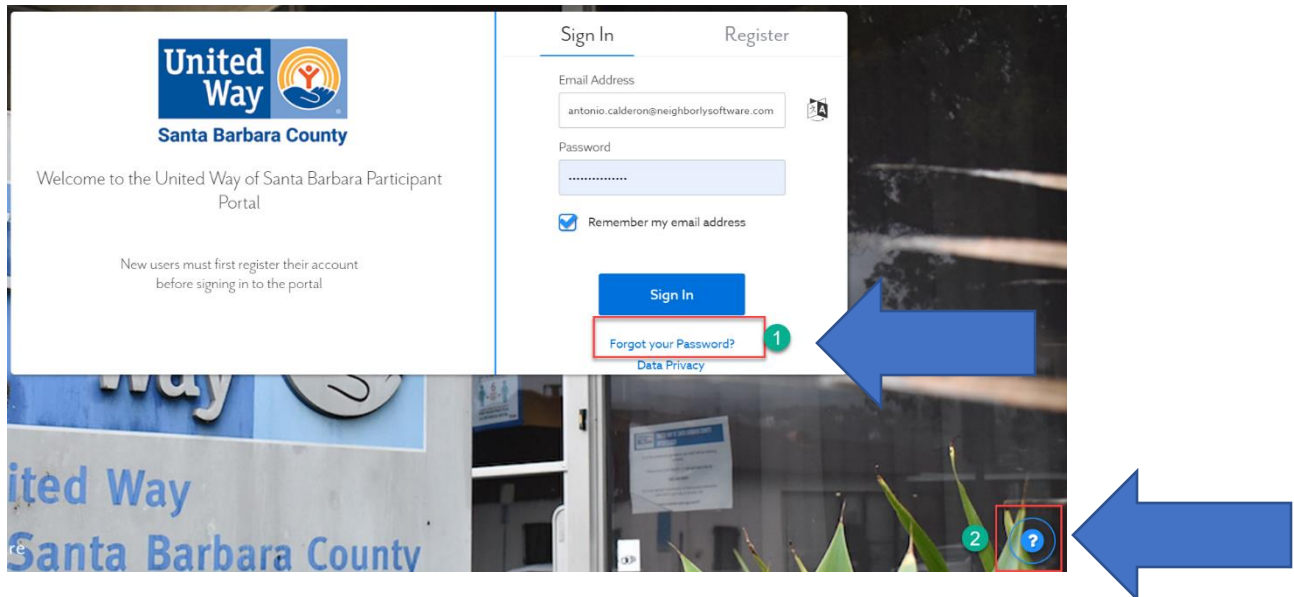
Image 2 – remember to Save on EACH page:



P: ¿Como cambio mi contraseña en Neighborly?

R: Neighborly ofrece 2 opciones para cambiar/reiniciar una contraseña:

- 1) Usted puede utilizar el botón **“Forgot your Password?”** (Olvido su Contraseña?) **(1)** que se encuentra debajo del botón de “Sign In.”
- 2) Puede hacer clic en el icono de **Help** (Ayuda) **(2)** que se encuentra en la esquina inferior derecha.



- 1) Si (1) es seleccionado (la opción de “Olvido su Contraseña?”), un enlace será enviado a su correo electrónico para cambiar su contraseña.
- 2) Si (2) es seleccionado (el icono de ayuda), usted puede subir una consulta directamente al Equipo de Servicio al Cliente de Neighborly. Preguntas son respondidas durante las horas de servicio de lunes a viernes 8am-7pm EST.

P: ¿Que sigue después que de registrarme en Neighborly y subir toda la documentación requerida para mi aplicación?

R: El siguiente paso es asignar a un Revisor de United Way a su aplicación. El Revisor estará en contacto con usted si falta información adicional o tiene preguntas concertando su aplicación.

Si usted ha leído todas las PF (o FAQ) y ha seguido las instrucciones detalladas en este documento y sigue necesitando ayuda para registrarse, por favor mándenos un correo electrónico a Assistance@unitedwaysb.org o llámenos al (805)965-8591.