



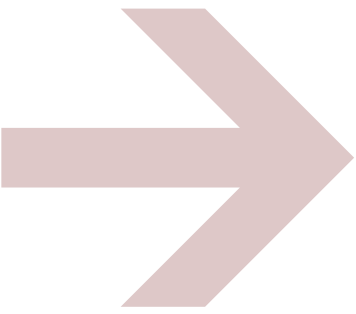
# **Recertifique los beneficios del Programa de Asistencia Nutricional Complementaria (Cupones de Alimentos) por teléfono**

**Sistema Interactivo de Respuesta de Voz  
(Interactive Voice Response System, IVRS)**



**Human Resources  
Administration**  
Department of  
Social Services





# Recertifique los beneficios del Programa de Asistencia Nutricional Complementaria (Cupones de Alimentos) por teléfono

## Sistema Interactivo de Respuesta de Voz (Interactive Voice Response System, IVRS)

### P: ¿Qué es el IVRS?

#### R: IVRS significa Sistema Interactivo de Respuesta de Voz.

Este es un sistema telefónico computarizado que se usa en la Administración de Recursos Humanos (Human Resources Administration, HRA) para permitir que ciertos participantes del Programa de Asistencia Nutricional Complementaria (Supplemental Nutrition Assistance Program, SNAP) recertifiquen sus beneficios de SNAP por medio de una breve entrevista automatizada.

### P: ¿Cómo sé si puedo recertificarme por teléfono usando el IVRS?

R: Usted se puede recertificar usando el IVRS si cumple con **todos** los requisitos siguientes:

- » Estar discapacitado O ser mayor de 60 años de edad
- » No recibir ingresos devengados (dinero por un empleo o trabajo independiente)
- » Ningún cambio en sus ingresos no devengados (SSI, Seguro Social, pensión, etc.)
- » Ningún cambio en los integrantes de su grupo familiar, su dirección o el alquiler que paga

## **P: ¿Cuáles son los beneficios del IVRS?**

**R:** Si usted elige usar el IVRS:

- ✔ Puede llamar desde cualquier teléfono de tonos, las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

---
- ✔ Podrá elegir entre las opciones de inglés, español o chino (mandarín).

---
- ✔ Usted se puede AHORRAR TIEMPO si no tiene que presentar una solicitud para recertificación, enviar documentos y si no tiene que hacer una entrevista de elegibilidad completa.

---
- ✔ Usted recibirá un número de confirmación cuando haya completado el proceso telefónico de IVRS.

---
- ✔ Recibirá un aviso por correo con información acerca de la continuación de sus beneficios SNAP.

## **P: ¿Hay un número de teléfono especial al que debo llamar para recertificarme por medio del IVRS?**

**R:** Sí. El número de teléfono es un número de llamadas gratuitas y se encuentra en el paquete de IVRS que se le envió. En el paquete también está la fecha en la que debe llamar para recertificarse a través del IVRS.

**P: ¿Cuál es la diferencia entre la entrevista de recertificación a petición y el proceso de IVRS?**

**R:** Cuando los participantes llaman al número de teléfono para solicitar una entrevista SNAP pueden comunicarse con la HRA para hacer una entrevista completa de recertificación para SNAP, después de haber enviado sus formularios de recertificación.

Si llaman al IVRS esto les permite recertificar sus beneficios SNAP, con una breve entrevista telefónica automatizada. Solo los participantes que reciben el paquete de IVRS pueden usar el IVRS. Los participantes que se recertifiquen por medio del IVRS NO tienen que llamar para pedir una entrevista.

La recertificación a través del IVRS es más corta y más fácil que la solicitud de entrevista.

**P: Si me recertifico sin problemas a través del IVRS, ¿tengo que completar el formulario de recertificación y tengo que hacer la entrevista de recertificación?**

**R:** No. Si se recertifica con éxito usando el IVRS, no tiene que completar el formulario de solicitud para la recertificación, no tiene que hacer la entrevista de seguimiento y no tiene que presentar ningún otro documento.

**P: ¿Qué sucede si no puedo o no deseo recertificarme usando el IVRS?**

**R:** Si no desea utilizar el IVRS o si no puede recertificarse con éxito usando el IVRS, debe leer detenidamente las instrucciones que se incluyen en el paquete de recertificación que recibió por correo para que no se suspendan sus beneficios SNAP.

Para más información,  
llame al **311** o visite **[www.nyc.gov](http://www.nyc.gov)**



**Bill de Blasio**  
Alcalde

---

**Administración de  
Recursos Humanos**  
Departamento de  
Servicios Sociales

**Steven Banks**  
Comisionado



NYCHRA



HRA NYC



NYCHRA

© Derechos reservados 2016, La Administración de Recursos Humanos/Departamento de Servicios Sociales de la Ciudad de Nueva York. Para obtener permiso para reproducir todo o parte de este material, comuníquese con la Administración de Recursos Humanos de la Ciudad de Nueva York.



BRC-901c (S)  
Rev. 10/16