

# Preguntas frecuentes sobre solicitudes al FirstService Relief Fund

## ¿Qué es el FirstService Relief Fund?

El FirstService Relief Fund fue creado para ayudar a los empleados y empleados de franquiciados que atraviesan problemas financieros inmediatamente después de una dificultad personal o catástrofe («Eventos que califican»). El FirstService Relief Fund depende principalmente de donaciones individuales de empleados, franquiciados y empleados de franquiciados y del apoyo de las compañías y franquiciadores de FirstService para financiar este programa. Todas las contribuciones ayudan, y cuando se combinan con donaciones de otras personas, pueden ofrecer una subvención exenta de impuestos (EE. UU.) para ayudar a otros empleados, franquiciados y empleados de franquiciados en necesidad por una situación inesperada.

## ¿Qué eventos que califican están cubiertos?

1. *Desastres naturales, como inundaciones, incendios forestales, tornados, terremotos, tsunamis, erupciones volcánicas, tormentas de nieve, sequías, ciclones, huracanes, tifones o tormentas severas*
2. *Acciones terroristas*
3. *Desastres generados por un accidente en el que se ve implicado transporte habitual, como autobuses, trenes, transbordadores, aviones o camiones*
4. *Despliegue militar (empleados, franquiciados y empleados de franquiciados, cónyuge o pareja de hecho llamados al servicio activo)*



5. *Impacto en la residencia principal, como incendios, inundaciones u otros gastos inusuales que alteran la vida y no están cubiertos por el seguro*
6. *Enfermedades o lesiones graves que no están cubiertas por el seguro*
7. *Gastos médicos no rutinarios/excepcionales no cubiertos por el seguro*
8. *Víctima de un delito violento*
9. *Abuso doméstico*
10. *Muerte de un empleado, familiar directo de un empleado, franquiciado y empleado del franquiciado*

\*Si no ve su evento en esta lista, comuníquese con EAF al 888-497-4114 o [firstservicerelief@emergencyassistancefdn.org](mailto:firstservicerelief@emergencyassistancefdn.org) para tratar su situación específica

¿Quién puede solicitar asistencia del Fondo?

Los solicitantes deben:

- *Ser empleados, franquiciados y empleados de un franquiciado que trabajen, en promedio, al menos 30 horas de servicio por semana, o al menos 130 horas de servicio en un mes calendario*
- *Estar en licencia médica aprobada o permiso de ausencia aprobado por no más de (1) un año*

## **¿La enfermedad COVID-19 (coronavirus) se considera un evento que califica?\***

La COVID-19 se incluye en la categoría Enfermedad/lesión grave – Enfermedad o lesión grave, la cual no está cubierta por el seguro para el empleado o dependiente elegible

Este evento ayudaría a solicitantes que sean ellos mismos, una pareja de hecho, hijo o dependiente del IRS quienes se hayan visto afectados por uno de los siguientes eventos:



- *Diagnóstico de una enfermedad grave, como el virus COVID 19*
- *Cuarentena debido a la exposición a la COVID 19*
- *Orden de un médico, agencia gubernamental, la compañía u otro proveedor de atención médica de aislarse o iniciar cuarentena por un período prolongado.*

\*La documentación de respaldo requerida durante la fase de solicitud de la subvención estándar debe incluir uno de los siguientes documentos de respaldo:

- *Notificación de cuarentena por parte de la Compañía, informe del servicio de emergencia, agencia gubernamental, nota del médico u otro profesional de atención médica o*
- *Declaración del médico/profesional de la salud/proveedor de atención médica con respecto a la enfermedad y la atención del empleado o dependiente*

## **La documentación presentada debe incluir todo lo siguiente:**

- *El nombre de la organización, dirección e información de contacto de la parte que notifica.*
- *Nombre del solicitante o dependiente afectado*
- *Fechas de servicio o número estimado de días afectados*
- *Descripción de la enfermedad*

## **¿Para qué gastos puedo solicitar asistencia?**

- *Alimentos (en general, se pueden solicitar hasta 2-4 semanas después del evento)*
- *Ropa (generalmente aplicable hasta 2-4 semanas después del evento)*
- *Medicamentos recetados*
- *Gastos médicos significativos*



- *Gastos de viaje relacionados con atención médica*
- *Servicios públicos esenciales (gas, agua y electricidad)*
- *Asistencia para hipoteca o alquiler de residencia principal*
- *Asesoramiento psicológico que un médico considere necesario después de un evento*
- *Incapacidad de trabajar debido a un evento*

o En caso de un evento de COVID-19, necesitaremos una nota de su proveedor de atención médica o funcionario de salud del gobierno —o directamente de la compañía— que indique que no puede trabajar durante cinco o más días consecutivos debido a un diagnóstico o exposición a la COVID-19.

## **¿El virus COVID-19 ha tenido un impacto financiero en su vida?**

Las regulaciones requieren que haya una determinación de necesidad e indican que las subvenciones están destinadas a solicitantes que tienen dificultades para pagar los gastos que enfrentan debido a un evento imprevisto. Para asistir en la evaluación de esta subvención, se le solicitará la información financiera de su hogar y se le pedirá que presente pruebas de sus dificultades financieras.

## **¿Qué tipo de documentación de respaldo se necesita para demostrar el impacto financiero del evento?**

Los solicitantes deberán presentar prueba del impacto financiero, que podría incluir prueba de gastos médicos debido al evento o información de la organización que verifique la pérdida de ingresos causada por la incapacidad de trabajar. La información puede ser provista por su supervisor, RR. HH. o un representante autorizado de la compañía. Si el impacto financiero es causado por gastos médicos, se requerirá documentación de esos gastos.

Cualquier documentación de gastos deberá haber ocurrido después de la fecha del evento que califica.

**Algunos escenarios hipotéticos incluyen:**

Como ejemplo: Está enfermo y su proveedor de atención médica le ordena estar en cuarentena durante tres semanas. La compañía le permite usar el tiempo de permisos remunerados (PTO) durante su ausencia para ese período.

A: Tiene suficientes horas de PTO para cubrir las horas perdidas, por lo que no hay pérdida de ingresos y, por lo tanto, no existen dificultades financieras.

En este ejemplo, usted no sería elegible para recibir la asistencia de la

subvención. B: Solo tiene suficientes horas de PTO para cubrir una semana de horas perdidas, por lo cual se generan dificultades financieras sustanciales

y necesita asistencia. En este ejemplo, deberá proporcionar documentación de respaldo de la organización que confirme su falta de horas —lo que causó

una reducción en sus ingresos— para satisfacer el requisito de

documentación de respaldo en caso de dificultad financiera.

## **¿Cuáles son los criterios para calificar para una subvención?**

Si bien hay muchos factores que determinan el otorgamiento de una subvención, el proceso de revisión está diseñado para intentar ofrecer la subvención siempre que sea posible. Para cumplir con las regulaciones, el proceso de revisión objetiva es complejo, por lo que el primer paso más simple es determinar si su situación cumple con los criterios más básicos al responder las siguientes preguntas:

- *¿Vivió uno de los eventos que el Fondo determina en la tabla que aparece a continuación?*



- *¿Su solicitud cumpliría con los siguientes criterios generales?*
  - *¿Está presentando su solicitud dentro de los 90 días posteriores al evento?*
  - *La presentación de solicitudes está limitada a una solicitud cada 12 meses.*
  - *Si no se aprueba una solicitud, debe esperar seis meses antes de volver a presentarla, y no puede volver a presentar una solicitud por el mismo evento.*
  - *¿El evento ocurrió después de ser contratado?*
- *¿Tuvo uno o más de los gastos relacionados con el evento incluidos en los criterios que el Fondo indica en la tabla a continuación?*
- *¿Cuenta con documentación del evento y de los gastos que proporciona los detalles necesarios, como la fecha del gasto, la persona responsable de la factura y otros detalles que figuran en la solicitud?*
- *¿La documentación de gastos proporcionada tiene fecha posterior al evento que califica?*
- *En el caso de gastos solicitados para recibos o facturas, ¿la documentación de gastos proporcionada tiene fecha dentro de los últimos 60 días?*
- *Si bien existen algunos criterios adicionales, las solicitudes que no cumplen con estos criterios básicos no se pueden aprobar.*

## **¿Hay un límite de tiempo dentro del cual debo enviar mi solicitud?**

Sí, debe enviar su solicitud dentro de los 90 días posteriores al evento que califica.

## **¿Qué documentación se me pedirá que proporcione?**



- *Fotografías*
- *Reclamación del seguro*
- *Estimaciones de reparación*
- *Documentación de la Ley sobre licencias médicas y familiares (FMLA)*
- *Nota del médico*
- *Informe policial*
- *Obituario*
- *Recibos*
- *Recibo de alquiler de auto (no más de 30 días)*
- *Estado de hipoteca o página de firma del contrato de alquiler*
- *Recibos de artículos para el hogar, ropa, etc. (si no puede comprar los artículos necesarios, una lista de deseos de un vendedor minorista en línea)*

## **¿Para qué gastos de vida básicos el FirstService Relief Fund proporcionará asistencia financiera?**

Si un empleado, un franquiciado o un empleado de un franquiciado experimenta un evento que califica, el FirstService Relief Fund puede proporcionar asistencia para los gastos, y « } » en la tabla a continuación indica qué gastos están incluidos.



**First Service Relief Fund**

Qualified Expenses that are covered by grants

|  | Medical | Housing | Transportation |
|--|---------|---------|----------------|
| Before disaster onset or flood, wildfire, landslide, earthquake, tsunami, volcanic eruption, hailstorm, drought, ice storm, hurricanes, lightning or severe storms, Tornadoes          | ✓       | ✓       | ✓              |
| Disaster resulting from an accident involving a common carrier such as buses, taxis, taxis, planes or trains   | ✓       | ✓       | ✓              |
| Military Deployment (deployment, separation, demobilization, partner relief or another duty) requires primary residence to be used as temporary living expense not publicly accessible | ✓       | ✓       | ✓              |
| Services (other than injury - not paid for insurance)  | ✓       | ✓       | ✓              |
| Non-reimbursable medical expenses - not paid by insurance  | ✓       | ✓       | ✓              |
| Wages of a victim's relative   | ✓       | ✓       | ✓              |
| Debt or dues   | ✓       | ✓       | ✓              |
| Spouse or employee or their immediate family member  | ✓       | ✓       | ✓              |

## ¿Qué gastos no están cubiertos?

Los ejemplos de gastos existentes que no califican incluyen:

- Honorarios legales
- Compensación perdida debido a tiempo fuera del trabajo
- Electrónica y electrodomésticos/mobiliario no esenciales
- Servicios no esenciales (servicio de Internet, televisión por cable, etc.)
- Elementos de seguridad personal
- Gastos pagados por anticipado
- Gastos incurridos antes de que el empleado, el franquiciado y el empleado de un franquiciado sean elegibles para recibir asistencia
- Pago por licencia de maternidad/paternidad, a menos que la madre o el niño sufran complicaciones médicas
- Mantenimiento de automóviles de rutina
- Deuda de tarjeta de crédito
- Adelanto de sueldo
- Gastos médicos no relacionados con un evento que califica, entre ellos: Gastos médicos a largo plazo, gastos por procedimientos médicos opcionales, procedimientos médicos de rutina o de mantenimiento





- *Copagos, primas o deducibles de seguro no médico, o artículos que el seguro cubre o reembolsa*
- *Matricula escolar*
- *Gastos relacionados con temas de divorcio o custodia de menores*
- *Gastos de funeral, viaje y entierro ante el fallecimiento de un familiar del empleado/franquiciado/afiliado independiente que no sea un familiar directo o dependiente elegible*

## ¿Cuál es la máxima subvención que puedo solicitar?

El importe máximo disponible por cada incidente es de \$3000, y el monto mínimo que se puede solicitar es de \$500. Todos los importes están representados en moneda local.

## ¿A quién incluye el FirstService Relief Fund como dependientes elegibles?

El FirstService Relief Fund considera al cónyuge/pareja de hecho, hijos menores y otros dependientes de quienes la parte es financieramente responsable como dependientes elegibles de las siguientes personas:

- *Empleados*
- *Franquiciados*
- *Empleados de franquiciados*

Los padres, abuelos u otros familiares no se consideran dependientes, a menos que el empleado, el franquiciado o el empleado de un franquiciado puedan demostrar que son designados dependientes en sus declaraciones de impuestos. Una pareja de hecho se define como «una relación de cónyuge continua y comprometida entre adultos de igual o diferente sexo».

## ¿Cómo puedo solicitar una subvención?

Ofrecemos varias maneras para solicitar la subvención:

1. *En línea si visita la página [firstservicerelief.com](https://firstservicerelief.com)*
2. *A través de su dispositivo móvil si visita la página [firstservicerelief.com](https://firstservicerelief.com).  
Puede tomar fotografías de su documentación y cargarlas desde su teléfono móvil*
3. *Si llama a EAF al **888-497-4114** para que un agente lo ayude a completar su solicitud.*

## ¿Me pueden ayudar a entender el proceso de solicitud?

**Paso 1:** Visite [FirstServiceRelief.com](https://FirstServiceRelief.com) haga clic en el botón «Apply for a Grant» (solicitar una subvención).

**Paso 2: REGISTRO:** Regístrese para recibir el enlace de solicitud.

**Paso 3: SOLICITUD:** Complete la solicitud (puede guardar la solicitud en cualquier momento para continuar agregando información más adelante). Si tiene preguntas o necesita ayuda, llame al 888-497-4114.

**Paso 4: PRESENTACIÓN:** Después de reunir toda la documentación requerida, envíe su solicitud. Recibirá un correo electrónico de confirmación de EAF de inmediato. Si no recibe esta confirmación, verifique sus carpetas de correo no deseado o spam. Si no lo ve allí, llame a EAF al 888-497-4114 para que se realice un seguimiento.

Recibirá un correo electrónico de confirmación de Emergency Assistance Foundation, Inc. (Nota: si anticipa que tendrá gastos adicionales relacionados con su evento, no presione «Submit» (enviar) hasta tener toda la

documentación requerida. Esto se debe a que, una vez que se aprueba una solicitud, no puede volver a solicitar asistencia por el mismo evento, y es nuestra intención que reciba todos los fondos para los que es elegible. Puede solicitar una subvención cada 12 meses.

**Paso 5: REVISIÓN INICIAL:** EAF verificará su solicitud y contactará a su empleador. No se le informará a su empleador la naturaleza de su solicitud; solo se le pedirá que confirme que usted cumple con los requisitos de elegibilidad. En caso de haber preguntas de seguimiento, será contactado dentro de los dos días hábiles siguientes. Su solicitud permanecerá en estado de Revisión inicial hasta que se reciba toda la documentación de respaldo y se complete la solicitud. Dependiendo de la respuesta/información del solicitante, el proceso puede demorar desde horas hasta varias semanas. Si EAF no recibe noticias suyas sobre la información faltante dentro de los 45 días, su solicitud se cerrará.

Una vez que se completa la revisión inicial, se somete a un Control de calidad y se recomienda un importe de subvención/adjudicación.

**Paso 6: CONTROL DE CALIDAD Y NOTIFICACIÓN DE LA**

**ADJUDICACIÓN:** Un segundo revisor completa un control de calidad final dentro de los 2-3 días hábiles y envía un correo electrónico de notificación de adjudicación al solicitante. **Paso 7: PROCESAMIENTO DE LA**

**SUBVENCIÓN:**

1. Si ha sido aprobado para recibir un importe total o parcial, la adjudicación de la subvención se enviará al sector de Subvenciones para pagar/Contabilidad. 2. Aproximadamente 2-3 días hábiles después del correo electrónico de notificación de adjudicación, los solicitantes recibirán otro correo electrónico de Emergency Assistance Foundation, Inc. para confirmar

la adjudicación de la subvención y la persona que recibirá el pago de esta. 3. En los Estados Unidos, también recibirá un eCheck rápido por correo electrónico para imprimir y cobrar. 4. Fuera de los EE. UU., las subvenciones se pagan de la manera más rápida y menos costosa, como a través de una Cámara de Compensación Automatizada (ACH), PayPal u otros servicios.

## ¿Qué familiares el FirstService Relief Fund considera familia inmediata elegible?

Un solicitante puede ser elegible para recibir asistencia en caso de que él o ella sea financieramente responsable de los gastos de funeral, entierro o viaje debido a la muerte de un familiar directo. El FirstService Relief Fund considera familiar directo elegible a cualquiera de las siguientes personas:

- *Cónyuge o pareja en una unión civil o sociedad de hecho*
- *Padre/madre*
- *Hijo/a*
- *Hermano/a*
- *Abuelo/a*
- *Nieto/a*
- *Abuelo/a conyugal*
- *Tía, tío, sobrina o sobrino*
- *Suegro o suegra*
- *Cuñado o cuñada*
- *Yerno o nuera*

## **¿Necesita ayuda pero no sabe cómo solicitarla? ¿Tiene problemas con la aplicación o la documentación requerida?**

Lo mejor que puede hacer es buscar a alguien de su confianza para que lo ayude en el proceso. Tal vez su supervisor podría ayudar, alguien del departamento de Recursos Humanos o alguien en quien confíe. Lo importante es que recuerde que tiene más probabilidades de obtener la aprobación de su solicitud si la completa con precisión y proporciona toda la documentación de respaldo necesaria.

## **¿Cuál es el plazo para procesar una solicitud de subvención?**

En general, dentro de los 10 días hábiles o menos. El FirstService Relief Fund es administrado por Emergency Assistance Foundation, Inc. (EAF), que es una organización 501c (3) exenta de impuestos, pública, sin fines de lucro y con aprobación específica del IRS para fondos de ayuda en casos de desastre y dificultades de los empleados. EAF se esfuerza por mantener un tiempo de respuesta rápido desde el momento en que recibe una solicitud completa. Sin embargo, el tiempo de procesamiento se extenderá en los casos en que falte documentación o firmas, o si se necesita información adicional. Asegúrese de verificar su solicitud antes de enviarla para su revisión. Se le notificará si falta información en su solicitud.

## **¿Cómo se me notificará la decisión?**

La Emergency Assistance Foundation le notificará por correo electrónico cuando su solicitud se apruebe o rechace.

## ¿Los fondos que se reciben como subvención están sujetos a impuestos?

### Estados Unidos

No. Las subvenciones que se reciben en los EE. UU. no se consideran parte de su ingreso imponible

### Canadá

Sí. Las subvenciones son totalmente imponibles, y las personas que reciben una subvención deben informar los ingresos en sus declaraciones de impuestos personales.

## ¿Tengo que devolver la subvención?

No. Los importes otorgados en virtud del Fondo no son préstamos y no tienen que devolverse.

## ¿Qué información necesita el Fondo al revisar una solicitud?

En cada caso, el FirstService Relief Fund requiere una solicitud completa junto con la documentación requerida con respecto al incidente que califica. La solicitud debe establecer una necesidad financiera y documentar los gastos para los cuales se solicita la subvención. Los pagos no pueden hacerse sin copias de recibos o facturas actuales.

## ¿Mi información se mantendrá en confidencialidad?

Sí. Su información personal solo se utiliza para determinar su elegibilidad para recibir una subvención y para determinar el importe de la subvención



que se realizará. Las solicitudes realizadas al Fondo las revisa Emergency Assistance Foundation, Inc. y se tratan de manera confidencial; sin embargo, la información estadística no identificable se informará a FirstService periódicamente para ayudarlo a mejorar el Fondo. Durante el proceso de solicitud, se le preguntará si está dispuesto a compartir su historia. En caso de estar dispuesto, un miembro del equipo de FirstService o un representante de su compañía se comunicará con usted para programar una llamada a fin de conocer más sobre su experiencia, con la esperanza de que su historia ayude a inspirar a otras personas a solicitar subvenciones o realizar donaciones al Fondo. No se compartirá información públicamente sin su consentimiento, y tendrá la opción de permanecer en el anonimato si lo prefiere.

## **Pedí prestado dinero a mis amigos y familiares para ayudarme a ponerme al día con mis facturas, ¿recibiré un reembolso del FirstService Relief Fund para devolver ese dinero?**

No. El FirstService Relief Fund está disponible para aquellos empleados, franquiciados y empleados de franquiciados que no tienen los medios ni otros recursos disponibles para pagar sus gastos de subsistencia.

## **¿Puedo presentar una solicitud en nombre de un compañero de trabajo?**

No. Si cree que un compañero de trabajo se beneficiaría del FirstService Relief Fund, comparta con esa persona información sobre el Fondo para que pueda hacer un seguimiento. En el caso de un empleado que está incapacitado, un familiar o gerente puede realizar la solicitud en nombre del empleado.



**FirstService**