



Guía para solicitar apoyo técnico para el programa MRP

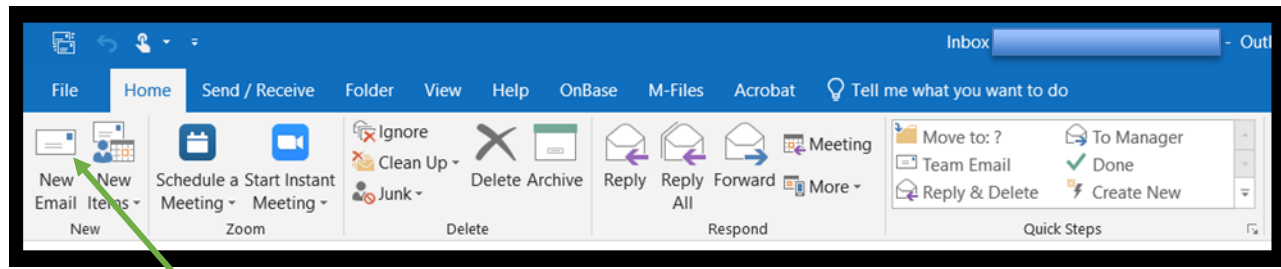
Durante el proceso de solicitud para el programa MRP, los municipios pueden solicitar asistencia técnica para atender cualquier problema que pueda surgir, incluidos errores de envío, errores de inicio de sesión, errores al cargar documentos o cualquier otro problema técnico. Estas preguntas, inquietudes y solicitudes de asistencia técnica deben dirigirse al Equipo de apoyo de CDBG-DR. Las solicitudes serán procesadas a medida que se reciben y se documentarán para referencia futura. El equipo de apoyo espera poder responder a las solicitudes dentro de un periodo de 24 horas.

Para enviar sus solicitudes, siga los pasos a continuación:

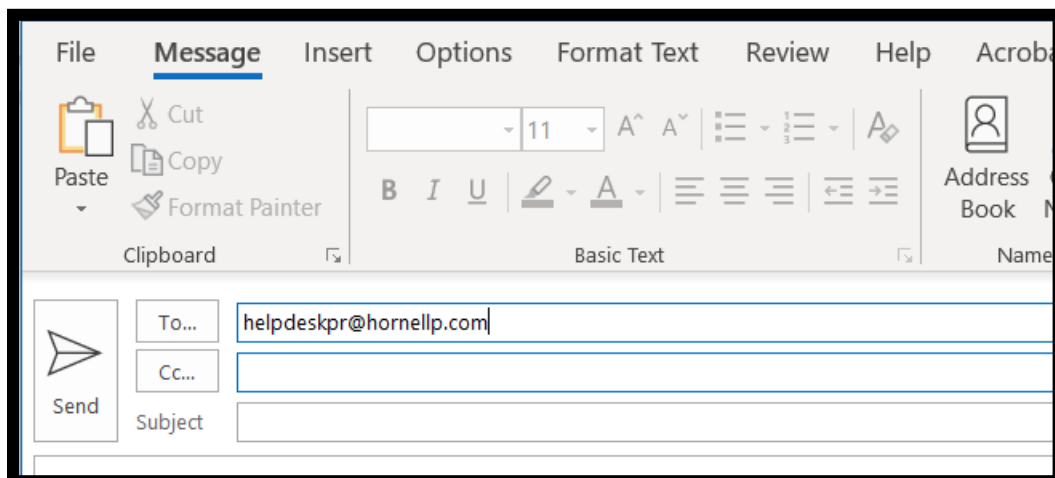
Instrucciones de envío por correo electrónico al servicio de asistencia técnica

Si tiene problemas para acceder o registrarse en la Aplicación, asegúrese de estar utilizando el navegador Chrome.

Paso 1. Abra su cuenta de correo electrónico y cree un "Nuevo correo electrónico".

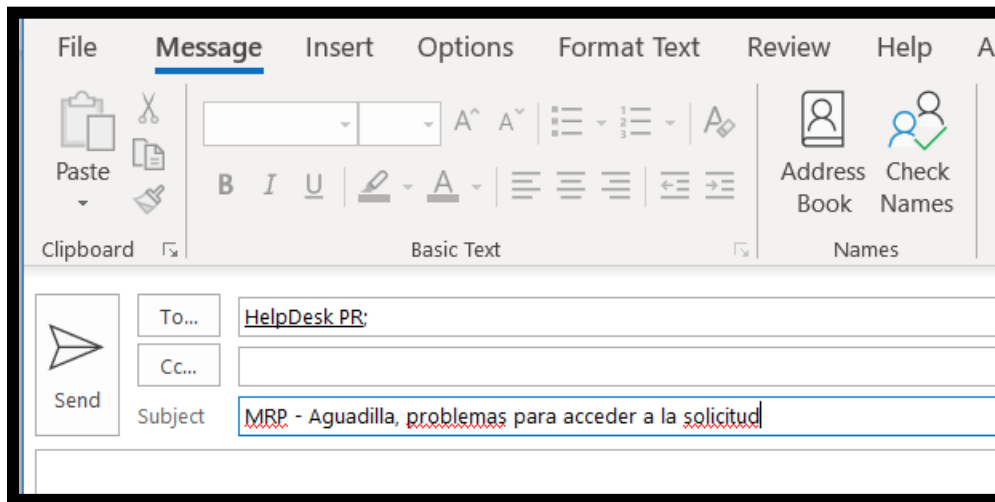


Paso 2. Incluya la dirección helpdeskpr@hornellp.com en el destinatario.



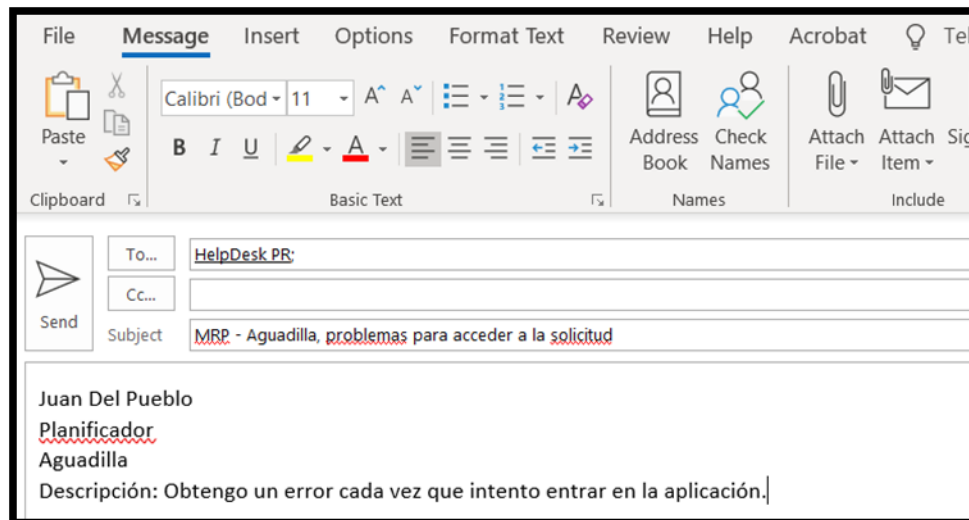


Paso 3. Comience el asunto del correo con el acrónimo del programa (MRP), el nombre del Municipio y el tema principal de la consulta.



Paso 4. En el cuerpo del correo incluya la siguiente información.

- Nombre:
- Posición:
- Municipio:
- Descripción detallada del problema o pregunta:
- Captura de pantalla (si aplica)





Paso 5. Luego de revisar el contenido del correo electrónico, presione "Enviar". Los solicitantes que envíen una solicitud de apoyo técnico al equipo de apoyo recibirán un correo electrónico con instrucciones adicionales dentro de un periodo de 24 horas.

Paso 6. Si su solicitud no ha sido respondida en un periodo de 24 horas, puede dar seguimiento mediante llamada telefónica llamando al equipo de apoyo técnico al (939) -910-9295. Este servicio está disponible de lunes a viernes de 8:00 a.m. a 6:00 p.m.

Se exhorta a los Municipios a utilizar el correo electrónico para enviar preguntas y problemas al equipo de apoyo ya que esto permite que el equipo identifique y monitoree los problemas recurrentes más fácilmente, asigne el personal apropiado y se asegure de que se brinde el apoyo adecuado para resolver cualquier dificultad con la solicitud. Sin embargo, si los Municipios encuentran dificultades al enviar una consulta mediante correo electrónico, pueden llamar al equipo de apoyo técnico al (939) -910-9295.