

## **PREGUNTAS FRECUENTES**

### **1. P. ¿Cómo puedo solicitar esta ayuda?**

R. Empezando el Lunes, 30 de Marzo del 2020, la solicitud está disponible en línea aquí: [COVID-19 Rental Eviction Prevention Assistance\(link is external\)](#).

### **2. P. No tengo computadora para hacer la solicitud, ¿puedo hacerla por teléfono?**

R. Si no puede llenar la solicitud en línea, llame al número gratuito 211 para recibir ayuda en llenar la solicitud durante horas de negocio entre lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

*1. Llame al 211*

*2. Presione 6 por COVID-19*

*3. Seleccione su idioma, presionando el 1 o 2*

*4. Presione 5 para Prevención de Desalojo - Eviction Prevention*

### **3. P. ¿Qué tipo de documentos necesito para llenar la solicitud para la asistencia de prevención del desalojo de vivienda?**

A. Se requieren los siguientes documentos electrónicamente.

*1. Copia de tu contrato de arrendamiento actual*

*2. Talones de cheque u otra documentación sobre tu ingreso mensual antes de COVID-19*

*3. Talones de cheque u otra documentación sobre tu ingreso mensual*

*4. Copia de tu licencia de conducir o una identificación estatal*

No se pueden presentar solicitudes o nuevas solicitudes al sistema sin la documentación necesaria que se ha indicado anteriormente. Si no puede proporcionar ninguna de las documentaciones anteriores, desea explicar alguna circunstancia única o posiblemente solicitar una exención, por favor someta electrónicamente una carta breve en la sección "Otros" que describa su situación o por qué no puede proporcionar la información para que el consejero de vivienda tenga la información necesaria para procesar su solicitud. Algunos solicitantes, como los que trabajan por cuenta propia y no tienen talones de pago, pueden encontrar que la presentación de estados de cuenta bancarios es útil para documentar una pérdida de ingresos (antes y después de COVID-19).

### **4.P. ¿Qué pasa si no tengo acceso a un escáner o a un fax para someter los documentos requeridos?**

R. Office DEPOT/OfficeMax ofrece servicios de fax y escaneo GRATUITOS en todas sus tiendas minoristas en el estado de Arizona (se aplican restricciones). Puede imprimir o descargar cupones (el enlace es externo), pero los cupones no son necesarios. Servicios adicionales de impresión están disponibles a través del Contrato de Impresión del Estado de Arizona ADSPO17-155120. Para obtener ayuda, envíe un correo electrónico al Equipo de Apoyo de Impresión a [CSR06276@OfficeDepot.com](mailto:CSR06276@OfficeDepot.com).

Algunas ubicaciones de Staples pueden ofrecer gratuitamente los servicios de fax y escáner para cuestiones relacionadas con COVID-19. Informe al personal de la estación de asistencia de la recepción o al gerente que está solicitando un programa de asistencia estatal y pregunte si esa ubicación ofrece estos servicios de fax y escáner gratuitamente.

También puede someter electrónicamente los documentos utilizando un teléfono inteligente tomando una foto del documento y subiendo la foto en el sistema de la aplicación. Toda la información de la foto debe ser legible. Si bien se recomienda escanear o enviar por fax los documentos, se aceptarán fotos claras y fácilmente legibles.

### **5. P. ¿Qué puedo hacer mientras espero noticias de la Community Action Agency 'Agencia de Acción Comunitaria'?**

A. Inicie sesión en su solicitud y compruebe que los documentos que ha subido electrónicamente cumplen con los requisitos de elegibilidad para recibir la asistencia (consulte la pregunta frecuente nº 3). Si se percata que falta algo, publíquelo electrónicamente lo antes posible y luego espere a que la Agencia de Acción Comunitaria (CAA) se lo comunique. El cerciorarse que los documentos requeridos han sido publicados electrónicamente ayudará a completar su solicitud exitosamente. También se recomienda que revise con frecuencia su buzón de correo electrónico, incluida la carpeta de correo no deseado, para asegurarse de que está viendo y respondiendo a cualquier comunicación que pueda enviar la Agencia de Acción Comunitaria que tramita su solicitud, así como a los mensajes de correo electrónico del Departamento de Vivienda de Arizona.

Los solicitantes tienen la posibilidad de ingresar en el sistema en cualquier momento para consultar el estado de su solicitud. A continuación se presenta el estado de la solicitud y su explicación:

1. Borrador - el caso no se ha presentado y el solicitante sigue teniendo el control del caso.
2. Revisión del consejero - el caso ha sido presentado y la CAA está en control del caso.
3. Aprobado y Elegible - se ha determinado que el caso ha sido aprobado para la asistencia por la CAA.
4. Aprobado y Concluido - la asistencia de renta ha sido enviada al arrendador.

### **6.P. ¿Cuándo me pongo en contacto con la Agencia de Acción Comunitaria que trabaja en mi área?**

R. Por favor, espere a que la agencia se ponga en contacto con usted directamente. Debido al alto volumen de solicitudes en algunas áreas, su tiempo de espera puede ser más largo de lo esperado. Sin embargo, tenga la seguridad de que su solicitud será revisada. El personal de la Agencia de Acción Comunitaria está trabajando diligentemente para revisar cada solicitud tan pronto como sea posible, generalmente en el orden en que fueron presentadas. La Agencia de Acción Comunitaria se pondrá en contacto con cada solicitante mientras revisa su solicitud para buscar aclaraciones y solicitar la información que falta. Es imperativo que una vez que los solicitantes reciban una comunicación de la Agencia de Acción Comunitaria, respondan lo antes posible. Las agencias de acción comunitaria generalmente ofrecen un plazo de 72 horas para que los solicitantes proporcionen la información que falta en sus solicitudes. El hecho de ponerse en contacto con las agencias de acción comunitaria por teléfono antes de la revisión de su solicitud puede retrasar el proceso.

### **7. P. ¿Cómo sé si mi solicitud fue procesada y está en línea para ser revisada?**

R. Si cree que puede haber sometido su solicitud, pero no está seguro, puede volver al sistema para revisar el estado de su solicitud. Desde la página de inicio del Departamento de Vivienda de Arizona, haga clic en Returning Applicant Login, se le pedirá el nombre de usuario y la contraseña que estableció cuando comenzó su solicitud. Si, cuando inicie la sesión, indica que la solicitud está en forma de borrador, su solicitud no ha sido procesada. Si el estado muestra "Revisión del consejero" su solicitud ha sido enviada para su revisión. Una vez que se haya procesado la solicitud, debe recibir un mensaje que indique que ha sido procesada.

**8. P. Me dieron instrucciones de enviar por fax mis documentos. ¿Cómo sé que fueron recibidos?**

R. El personal descargará en su nombre los documentos enviados por fax en el sistema de solicitud. Para confirmar que sus documentos han sido recibidos, inicie sesión en el sistema de solicitud como usuario registrado, haga clic en el enlace Documentos y luego busque el texto: Si tiene acceso a un escáner, también puede subir los archivos haciendo clic aquí. Haga clic en el enlace "aquí" que mostrará los documentos a continuación. Puede buscar sus documentos enviados por fax en la sección "otros". Le recomendamos que espere 48 horas para dar tiempo a que sus documentos sean descargados por usted.

**9. P. Si se determinó que no soy elegible para recibir asistencia, ¿Puedo solicitarla de nuevo?**

A. Sí. Puede crear una solicitud de asistencia posterior que reiniciará el proceso para usted. Un cambio en las circunstancias o en la documentación puede resultar en un cambio en su elegibilidad. Si se determina que una solicitud anterior no es elegible debido a la declaración falsa de elegibilidad, usted no será elegible para volver a solicitar.

**10. P. ¿Cómo solicito un mes o meses adicionales de asistencia de renta?**

A. Si recibió esta asistencia de renta y necesita solicitar asistencia adicional, puede hacerlo una vez que su solicitud inicial esté marcada como "Aprobada y Concluida" y hayan transcurrido 30 días desde la entrega de la solicitud inicial. Para solicitar meses adicionales, puede volver al sistema para completar el proceso. Desde la página de inicio del Departamento de Vivienda de Arizona, haga clic en Returning Applicant Login, se le pedirá el nombre de usuario y la contraseña que estableció cuando comenzó su solicitud. Si, cuando inicia la sesión, no indica que la solicitud se encuentra en el estado "Aprobada y Concluida", no está en la solicitud correcta y puede estar tratando de iniciar sesión en una solicitud que inició previamente pero que no sometió. Es importante que esté firmando en la solicitud correcta cuando solicite meses adicionales de asistencia. Si el estado muestra "Aprobada y Concluida" puede presentar una solicitud de asistencia adicional. Una vez que la solicitud adicional sea presentada, verá un mensaje que indica que ha sido presentada a partir de esa fecha. Si ya ha presentado una solicitud de meses adicionales, debe ser 30 días a partir de la fecha de entrega de la última solicitud de mes adicional y debe ser marcada como Pagada.

**11. P. ¿Quién es elegible para Asistencia de Prevención del Desalojo de Vivienda?**

R. Hogares arrendatarios de Arizona que hayan sufrido una pérdida considerable de ingresos como resultado del COVID-19, reducción de horas de trabajo, o cualquier otra pérdida de ingresos relacionados con el COVID-19, y no tienen los medios económicos para cubrir los gastos de renta pueden ser elegibles para recibir asistencia para el pago de renta

en su residencia principal en Arizona. La elegibilidad está restringida a solicitantes con niveles de ingresos al 100 por ciento de la media de ingresos del área ajustada al tamaño del hogar (véase tabla arriba (liga es externa)) y varía por condado. Los candidatos serán responsables de pagar el 30% del total actual del ingreso bruto de la familia para la renta; familias con pagos de renta igual o menor del 30% del total de ingresos de la familia no tendrán elegibilidad para recibir asistencia.

**12. P. Tengo garantizada la asistencia una vez que aplique?**

A. Las aplicaciones ya completas se revisarán por orden de llegada. Únicamente las aplicaciones que estén terminadas y que presenten todos los documentos requeridos serán revisadas para elegibilidad. Aquellos solicitantes que reciban aviso de una aplicación incompleta con instrucciones de la información faltante deben presentar satisfactoriamente la información necesaria para que su aplicación pueda seguir adelante. Aplicaciones incompletas estarán en espera hasta que se reciba toda la información. Aquellos aplicantes que no presenten toda la información requerida o que no se consideran elegibles basado en los requisitos del programa no recibirán asistencia.

**13. P. ¿Cómo se calculará el ingreso bruto?**

R. El ingreso recibido en el mes anterior para el cual se solicita asistencia (p.ej. El ingreso bruto de marzo para la renta que vence en abril.) será anualizado (p. ej., \$1000 de ingreso bruto se anualizara a \$12,000), incluyendo cualquier ingreso, Prestaciones de Desempleo, y Fondos de Estímulo que haya recibido por parte del gobierno federal.

**14. P. Si de momento no tengo ingresos, ¿Aún puedo aplicar para asistencia si no tengo la manera de contribuir el 30 por ciento?**

R. Si. Usted puede aplicar para asistencia si su ingreso es de cero y no tiene la manera de contribuir el 30 por ciento.

**15. P. ¿Cuánto es la cantidad de asistencia que se puede proporcionar a un inquilino?**

R. Se requiere que los aplicantes contribuyan el 30% de su ingreso bruto para el pago de renta actual, basado en el ingreso del mes anterior para el que se solicita asistencia (p. ej. el ingreso bruto del mes de marzo para la renta que vence en abril.) La asistencia para la renta tiene un límite de \$2,000 por mes. Por ejemplo: El ingreso bruto de la familia en abril fue de \$3,360 y la renta que vence el 1ro de abril es de \$1,800. El aplicante sería responsable de un pago de \$1,008 (30% del ingreso) directamente al arrendador y el programa de asistencia cubrirá los \$792 restantes, que se pagaría directamente al arrendador. Prestaciones de Desempleo, y Fondos de Estímulo que haya recibido ese mes por parte del gobierno federal, así como cualquier ingreso salarial en ese mes, serán contados al calcular la contribución de la familia para la renta.

. Applicants will be required to contribute 30% of their gross income toward their current rent payment, based on the monthly income for the applicant for the month prior to the month for

which they seek assistance (e.g., March gross income for April rent due.) Rental assistance is capped at \$2,000 for any one month. Example: Gross household income for April was \$3,360 and rent due April 1 is \$1,800. The applicant would be responsible for paying \$1,008 (30% of income) directly to the landlord and the assistance program would cover the remaining \$792, which would be paid directly to the landlord. Unemployment Benefits and Stimulus funds received from the federal government in the month, as well as any employment income in that month, will be counted when calculating the household's rent contribution.

**16. P. Mi renta se vence el día 1ro del mes. Se le puede proporcionar al arrendador la cantidad de asistencia así de rapido?**

R. Una vez que se determine la elegibilidad de la aplicación, la asistencia para la renta se le proveerá directamente al arrendador, a quien se le adeuda, lo antes posible.

Por lo regular, los arrendadores deberán recibir el pago de renta de parte del programa de asistencia en algún momento durante el mes que se debe, pero dependiendo de la fecha de aplicación, el tiempo en el que se reciban los fondos podrá variar. Si se requiere que el aplicante pague una porción de la renta basado en el 30% de su ingreso bruto (véase arriba), el aplicante deberá hacer el esfuerzo de pagar su porción de la renta para la fecha límite o lo antes posible.

**17. P. ¿Puedo recibir asistencia con más de un mes de renta?**

R. Es posible que usted pueda recibir asistencia por cada mes que se adeude, empezando en abril 2020, en el momento que su aplicación sea revisada (p.ej. si usted aplica en abril, pero aún debe abril y mayo, entonces tal vez sea elegible para recibir asistencia para ambos meses). Dependiendo del mes de su aplicación, usted podrá recibir una solicitud para presentar información adicional de sus ingresos si es que solicita mayor asistencia. La renta que se adeude en los próximos 15 días será considerada en el momento de la revisión de solicitud.

**18. P. Aplique para asistencia al Departamento de Vivienda de Arizona. ¿Por que estoy siendo contactado por la Agencia de Acción Comunitaria para hablar sobre mi aplicación?**

R. Las Agencias de Acción Comunitaria son contratadas para entregar este programa por medio del Departamento de Vivienda de Arizona

**19. P. Basado en la Orden Ejecutiva del Gobernador 2020-14, Aplazamiento de Acciones de Desalojo, puedo posponer o no pagar renta por 120 días?**

R. No. De acuerdo con la Orden Ejecutiva 2020-14 (la liga es externa) una orden de desalojo (la ejecución de una orden de restitución) puede demorarse debido a incidencias específicas de dificultades médicas o económicas relacionadas con el COVID-19. Esta

Orden Ejecutiva no deslinda a ningún arrendatario de su obligación de pagar la renta. El arrendatario deberá hacer todo lo posible para pagar su renta a tiempo para que no se venza la renta.

**20. P. ¿Le tengo que avisar a mi arrendador que estoy aplicando para recibir asistencia?**

R. Se recomienda fuertemente a los arrendatarios comunicar su inhabilidad para pagar la renta en parte o en su totalidad en cuanto este sea el caso. Es en el mejor interés del arrendatario avisar lo antes posible al arrendador de cuál es la situación y que están aplicando para recibir asistencia. Una vez que la aplicación sea entregada, se le proveerá al arrendatario una carta que compruebe y verifique que la aplicación ha sido entregada.

**21. P. ¿Se puede usar un teléfono inteligente (smartphone) para llenar una aplicación de asistencia?**

R. Mientras que técnicamente sí se podría, se recomienda completar la aplicación usando una computadora de escritorio o una portátil debido a la necesidad de cargar un número de documentos en la aplicación en línea.