



Programa CARES para Inquilinos de la Ciudad de Santa Ana
Preguntas frecuentes
Revisadas el 17 de marzo del 2022

Estas Preguntas frecuentes proporcionan respuestas a las preguntas más comunes sobre el Programa CARES para Inquilinos:

Q1) ¿Quién puede solicitar asistencia con el alquiler?

- A. Inquilinos con un contrato de arrendamiento o subarrendamiento vigente con una dirección en la Ciudad de Santa Ana que califiquen como un hogar de bajos ingresos de acuerdo con los límites de ingresos a continuación:

Tamaño de la familia	Ingreso familiar máximo (80% AMI)	Tamaño de la familia	Ingreso familiar máximo (80% AMI)
1	\$75,300	5	\$116,200
2	\$86,050	6	\$124,800
3	\$96,800	7	\$133,400
4	\$107,550	8	\$142,000

(Límites de ingresos de HUD vigentes: 4/1/21)

- Además, una o más personas del hogar deben cumplir los dos criterios de elegibilidad siguientes:
 - Ha calificado para el desempleo o ha experimentado una reducción de los ingresos del hogar, ha incurrido en gastos significativos o ha sufrido otras dificultades financieras debido, directa o indirectamente, a COVID-19. Véase **Q10** para más detalles sobre las dificultades financieras relacionadas con COVID-19.

Y

- Puede demostrar el riesgo de quedarse sin hogar o de sufrir inestabilidad en la vivienda, lo que puede incluir un libro de alquileres del propietario que documente una acumulación de atrasos en el alquiler, una factura de servicios públicos vencida o un aviso de desalojo.
- Alternativamente, los propietarios pueden solicitar la ayuda para el alquiler en nombre de un inquilino (con el consentimiento de éste) siempre que la unidad familiar del inquilino cumpla los criterios de elegibilidad mencionados.
- Tenga en cuenta que el hecho de presentar una solicitud no garantiza que vaya a recibir la ayuda para el alquiler. Su hogar debe cumplir con todos los criterios de elegibilidad descritos anteriormente y tanto usted como el propietario deben ajustarse a las solicitudes del proveedor de servicios para obtener información y documentación adicional. Véase **Q15** para más detalles.



Q2) ¿Tengo que ser ciudadano estadounidense para solicitar?

- A. No, si bien requerimos identificación de todos los miembros de su hogar, no le preguntaremos sobre su estado de ciudadanía.

Q3) ¿Cómo solicito la ayuda para el alquiler?

- Las solicitudes están disponibles en el sitio web de Santa Ana CARES (www.santa-ana.org/rental-assistance) o se pueden pedir directamente de *The Salvation Army*, *Latino Health Access*, *Families Forward*, *Families Together of Orange County*, *South County Outreach* y *Community Action Partnership of Orange County*.
- Si no tiene acceso a Internet o necesita ayuda para presentar una solicitud, comuníquese con el Centro de Trabajo de Santa Ana. La asistencia está disponible sólo con cita previa. Por favor comuníquese con el Centro de Trabajo al (714) 565-2600 o por correo electrónico a saworkcenter@santa-ana.org para programar su cita. No se permitirá la entrada sin cita previa y cualquier persona que entre en el Centro de Trabajo será sometida a controles de temperatura y deberá llevar la cara cubierta.
- También se le puede enviar una solicitud por correo postal con franqueo pagado.

Q4) ¿Qué necesito para solicitar?

- Para que su solicitud se considere completa, deberá presentar los documentos siguientes:
 - Una identificación con fotografía válida para cada miembro adulto de la familia.
 - El nombre e información de contacto del casero o gerente de la propiedad, incluyendo el número de teléfono, correo electrónico y/o número de fax.
 - Una copia de la Declaración de Dificultades Financieras Relacionadas con COVID-19 notificando a su casero o gerente de la propiedad de su incapacidad para pagar el alquiler debido a una dificultad financiera relacionada con COVID-19; si le preocupa enviar esta Declaración a su casero o gerente de la propiedad, puede dirigirla a la Ciudad de Santa Ana. La Declaración puede encontrarse aquí: <https://landlordtenant.dre.ca.gov/tenant/forms.html>.
 - Una copia completa de su contrato de alquiler actual, incluida la página de la firma, que debe incluir su firma y la del casero o gerente de la propiedad. También debe incluir cualquier notificación de aumento de la renta recibida desde la primera firma de su contrato de alquiler.



- Documentación que indique el riesgo de quedarse sin hogar o la inestabilidad de la vivienda, que debe incluir al menos uno de los elementos siguientes:
 - Un aviso de pago de servicios públicos o de alquileres atrasados.
 - Un aviso de desalojo.
 - Un libro de cuentas del arrendador que documente la acumulación de atrasos en el alquiler.
 - Una declaración por escrito de condiciones de vida inseguras o insalubres.
 - Una declaración por escrito de que el hogar se duplica o triplica con otros hogares (que hay dos o tres hogares que viven bajo el mismo techo).
- Documentación que acredite los ingresos de cada miembro de la familia mayor de 18 años, que puede incluir:
 - Talones de pago, W-2, declaraciones de impuestos, extractos bancarios que indiquen ingresos regulares o un comprobante de la empresa.
Y / O
 - Una declaración escrita en la que se detallen los ingresos del hogar Si una parte o la totalidad de los ingresos del hogar se reciben en efectivo o no pueden verificarse debido al impacto de la COVID-19 (por ejemplo, porque un lugar de trabajo ha cerrado).

Q5) ¿Qué pasa si no tengo un contrato de alquiler firmado?

- Debe presentar una declaración escrita a máquina o a mano firmada por el inquilino y el propietario en la que se indique la dirección de la vivienda, el importe mensual del alquiler, quién es el inquilino y quién es el propietario.
○
- Aunque se prefiere una declaración escrita a máquina o a mano en ausencia de un contrato de alquiler firmado, la Ciudad aceptará uno de los documentos siguientes como documentación de residencia:
 - Comprobante de pago de los servicios públicos de la unidad residencial, que puede incluir una factura de servicios públicos vencida.
 - Una declaración escrita por el propietario que puede ser identificado como el dueño o el gerente de la unidad.
Y
- Además de la documentación anterior sobre la residencia, deberá presentar uno de los documentos siguientes como prueba del pago mensual del alquiler:
 - Extractos bancarios, talones de cheques u otra documentación que establezca un patrón de pago del alquiler.



- Un libro de contabilidad de alquileres proporcionado por el dueño o el gerente de la propiedad en el que se indican los pagos efectuados por el inquilino, así como el saldo de los alquileres atrasados que debe el inquilino.

Q6) Tengo un subarrendamiento. ¿Puedo solicitar?

- Sí, los hogares con un subarrendamiento pueden solicitar ayuda para el alquiler. Además de cumplir con los criterios de elegibilidad descritos anteriormente en **Q1** y **Q4**, debe proporcionar lo siguiente:
 - Un acuerdo entre usted (el subarrendatario) y el arrendatario principal (el subarrendador) que identifique claramente quién es responsable de cada parte del alquiler, así como de otros gastos del hogar.
- Y
- Documentación que indique que su parte de la renta está atrasada y/o que no puede realizar los pagos de la renta actual o futura.

Q7) Vivo con un/a compañero/a de casa / coarrendatario/a. ¿Puedo solicitar?

- Sí, los coarrendatarios que operan como hogares individuales con ingresos separados pueden solicitar y serán tratados como hogares separados para efectos de asistencia. Además de cumplir con los criterios de elegibilidad descritos anteriormente en **Q1** y **Q4**, debe proporcionar lo siguiente:
 - Un acuerdo de coarrendamiento que identifique claramente quién es responsable de los gastos del hogar.
 - Documentación sobre el tamaño del hogar, como declaraciones de impuestos u otra documentación del programa de subvenciones.
 - Documentación de su parte de atrasos en el alquiler, así como la certificación de su incapacidad para realizar los pagos de alquiler actuales y futuros.

Q8) Vivo en un hotel o motel. ¿Puedo solicitar?

- Sí, si su hogar ocupa actualmente una habitación de hotel o motel, puede solicitar la ayuda. Además de cumplir con los criterios de elegibilidad descritos anteriormente en **Q1** y **Q4**, usted debe ser capaz de demostrar que su hogar ha sido desplazado temporal o permanentemente de su residencia principal debido a una dificultad financiera relacionada con COVID-19 como se indica a continuación en **Q10**.



- Tenga en cuenta que la ayuda se limita al costo de la estancia en el hotel o motel y no incluye los gastos incidentales al cobro de la habitación.

Q9) Todavía debo el alquiler en mi antigua dirección. ¿Qué debo hacer?

- Si su hogar ha desalojado voluntariamente una unidad de alquiler anterior dentro de la Ciudad de Santa Ana en la que todavía debe alquileres atrasados/vigentes, puede solicitar asistencia. Además de cumplir con los criterios de elegibilidad descritos anteriormente en **Q1** y **Q4**, debe indicar en su solicitud que ya no vive en la unidad de alquiler para la que está buscando ayuda.
- Si solicita ayuda por atrasos en el pago del alquiler / alquileres atrasados de una unidad de alquiler anterior Y de una unidad de alquiler actualmente ocupada por su hogar, debe presentar una solicitud por separado para cada unidad e indicar cuál es cuál en cada solicitud.
- Tenga en cuenta que es necesaria la participación de su anterior casero o gerente de la propiedad para recibir ayuda para los atrasos de alquiler / alquileres vencidos que se deben en una unidad de alquiler anterior; el pago sólo se hará directamente a su anterior casero o gerente de la propiedad.

Q10) ¿Cuáles son algunos ejemplos de dificultades financieras de COVID-19?

- Pérdida de ingresos causada por la pandemia de COVID-19 como la pérdida de empleo o la reducción de horas en el trabajo.
- Aumento de los gastos personales directamente relacionados con la realización de trabajos esenciales durante la pandemia de COVID-19.
- Aumento de los gastos directamente relacionados con las repercusiones de salud de la pandemia de COVID-19.
- Aumento de los costos para el cuidado de los niños o la atención de un familiar anciano, discapacitado o enfermo directamente relacionado con la pandemia de COVID-19.
- Otras circunstancias relacionadas con la pandemia de COVID-19 que han reducido sus ingresos o aumentado sus gastos.

Q11) ¿Puedo recibir ayuda para mi factura de servicios públicos?

- Los servicios públicos incluidos en el pago de renta mensual, como se indica en el contrato de arrendamiento, subarrendamiento u otro acuerdo, se incluirán en la ayuda. Los servicios públicos facturados por separado no califican para la ayuda.



Q12) ¿Cuánta ayuda recibiré?

- Si su hogar cumple con todos los criterios de elegibilidad descritos anteriormente, usted puede ser elegible para recibir ayuda para sus atrasos de alquiler / alquileres vencidos que se deben en o después del 1º de abril del 2020, incluyendo multas, cuotas y sanciones, hasta un máximo de 18 meses.
- Si ha recibido anteriormente ayuda para los atrasos en el alquiler mediante este programa y vuelve a certificar que su hogar sigue cumpliendo todos los criterios de elegibilidad, puede calificar para recibir ayuda adicional para otros atrasos en el alquiler. La ayuda total para los atrasos en el alquiler no puede superar un máximo de 18 meses.
- Si ha recibido anteriormente ayuda para los atrasos en el alquiler, no puede pagar los próximos alquileres y vuelve a certificar que su hogar sigue cumpliendo todos los criterios de elegibilidad, puede calificar para recibir ayuda para un máximo de 3 meses de pagos de alquileres prospectivos o futuros. El total de la ayuda combinada para los atrasos de alquiler y los pagos de alquileres futuros no puede superar un máximo de 18 meses.
- Tenga en cuenta que el hecho de presentar una solicitud no garantiza que vaya a recibir la ayuda para el alquiler. Su hogar debe cumplir con todos los criterios de elegibilidad y tanto usted como el propietario deben ajustarse a las solicitudes del proveedor de servicios para obtener información y documentación adicional. Véase **Q14** para más detalles.

Q13) ¿Cuánto tiempo se tarda en recibir la ayuda?

- El tiempo promedio es de cuatro semanas desde que se asigna la solicitud a uno de los seis proveedores de servicios hasta que se procesa el pago y se entrega al propietario. Si ha proporcionado información incorrecta o no verificable en su solicitud o ha presentado varias solicitudes para el mismo hogar, el plazo de cuatro semanas puede convertirse en seis u ocho semanas.
- Puede ver el estado de su solicitud si entra en línea y se conecta a su cuenta en <https://portal.neighborlysoftware.com/santaanaca/participant/Login>. Necesitará el nombre de usuario y la contraseña que utilizó para completar su solicitud, así como el número de solicitud / ID de caso que se le asignó.



Q14) ¿Cuántas personas recibirán ayuda?

- El número de familias que reciban la ayuda variará según la cantidad de alquiler que deba cada hogar.

Q15) Si recibo una ayuda, ¿tendré que devolverla?

- No, esta ayuda es una subvención y no hay que devolverla.

Q16) ¿Quién recibe el pago de mi ayuda para el alquiler?

- Una vez que su solicitud haya sido procesada completamente por su proveedor de servicios asignado, será enviada a *United Way* del Condado de Orange para comenzar a procesar el pago. *United Way* se comunicará con su arrendador o gerente de la propiedad para obtener su cooperación y recolectar la documentación necesaria para emitir el pago en su nombre. Esto incluye la recolección de un W-9, un acuerdo con el propietario y la verificación de la identificación.
- Tanto su hogar como su arrendador serán notificados del pago de la ayuda para el alquiler. La notificación identificará el número de su hogar y de su apartamento, el monto total de la ayuda para el alquiler, el período de tiempo para el que se proporciona el pago y la fecha en que el pago fue emitido por *United Way*; esta notificación también incluirá un número de cheque o número de transacción para ayudar al propietario o gerente de la propiedad con el seguimiento de los recibos y los pagos.

Q17) ¿Qué pasa si mi casero se niega a aceptar el pago?

- La comunicación con el propietario o el gerente de la propiedad se considerará completa una vez que se hayan realizado los pasos siguientes:
 - *United Way* hará al menos 3 intentos por teléfono, texto o correo electrónico durante un período de 5 días calendario para solicitar la participación de su arrendador o gerente de la propiedad.
○
 - *United Way* enviará una solicitud de participación por escrito, por correo, a su arrendador o gerente de la propiedad; tendrán 7 días calendario después del envío para responder.
○



- El propietario o gerente de la propiedad notifica a *United Way* por escrito que decide no participar en el programa.
- Si su arrendador o gerente de la propiedad no responde a las solicitudes de *United Way* dentro del plazo indicado anteriormente o notifica a *United Way* por escrito que decide no participar, *United Way* puede realizar el pago directamente a su hogar.
 - Es posible que se le solicite documentación adicional para que *United Way* emita el pago y debe pagar el monto total de la ayuda para el alquiler a su arrendador o gerente de la propiedad en un plazo de 15 días, excluyendo días feriados y fines de semana.

Q18) ¿Debo decirle a mi casero que voy a solicitar para este programa?

- Sí. La comunicación entre inquilinos y propietarios es importante. La mayoría de los propietarios no quieren perder a los buenos inquilinos y la comunicación contribuye en gran medida a mantener una buena relación.

Q19) Mi casero está intentando desalojarme. ¿Qué debo hacer?

- La moratoria de desalojo de California terminó en septiembre del 2021. Sin embargo, actualmente está protegido contra el desalojo por atrasos en el alquiler / alquileres vencidos adeudados desde abril del 2020 sólo si ha presentado una solicitud para el programa *CARES* para Inquilinos.
- El casero o gerente de la propiedad está obligado por ley a confirmar que usted ha presentado una solicitud antes de intentar desalojarle mediante el sistema judicial.
- El casero o gerente de la propiedad puede enviarle un aviso de “pagar o desalojar”, que sirve para avisarle de que tiene un plazo determinado para pagar el alquiler atrasado o desalojar la vivienda. Sin embargo, no pueden desalojarle sin antes permitirle solicitar el programa *CARES* para Inquilinos.
 - Debe solicitar el programa *CARES* para Inquilinos en un plazo de 15 días hábiles a partir de la recepción de una notificación de “pagar o desalojar”.
 - Si la notificación de “pagar o desalojar” incluye una Declaración de dificultades económicas relacionadas con COVID-19, se recomienda que la firme y la devuelva a su arrendador o gerente de la propiedad en un plazo de 15 días hábiles si, de hecho, su hogar ha experimentado una dificultad económica relacionada con COVID-19. Véase Q9 para más detalles.
 - También se recomienda que notifique por escrito al arrendador o gerente de la propiedad una vez que haya presentado la solicitud, a fin de reforzar sus protecciones y servir de documentación en caso de desalojo o demanda de cobro de deudas de alquiler.



- Para conocer mejor sus derechos como inquilino/a, puede comunicarse con las organizaciones siguientes:
 - *Public Law Center* - 601 W Civic Center Dr, Santa Ana - (714) 541-1010
 - *Fair Housing Council of Orange County* – 2021 E. 4th St., Suite 122, Santa Ana – (714) 569-0823

Q20) Ya he recibido una ayuda. ¿Puedo recibir más ayuda?

- Si ya ha recibido la ayuda, puede ser elegible para recertificar la ayuda adicional SI se dan todas las condiciones siguientes:
 - Su hogar sigue cumpliendo todos los criterios de elegibilidad indicados anteriormente. Para más información, véase **Q1**.
 - Su hogar sigue teniendo dificultades económicas debido a COVID-19. Véase **Q9** para más detalles.
 - El monto total de la ayuda —incluido el primer pago de la misma— no excede los 18 meses de atraso en el pago del alquiler / renta vencida que se adeuda. Es decir, si ya ha recibido asistencia durante 15 meses, no calificará para más de 3 meses de asistencia adicional. Consulte **Q10** más detalles.
- Es posible que un proveedor de servicios se comunique con usted para invitarle a recertificar para obtener asistencia adicional.
- Tenga en cuenta también que la recertificación de la ayuda no garantiza que vaya a recibir la ayuda para el alquiler. Su hogar debe cumplir con todos los criterios de elegibilidad y tanto usted como su casero deben ajustarse a las solicitudes del proveedor de servicios para obtener información y documentación adicional. Consulte **Q14** más detalles.

Q21) ¿Mi solicitud ha sido rechazada? ¿Qué puedo hacer?

- Recuerde que presentar una solicitud no garantiza que vaya a recibir ayuda para el alquiler. Su hogar debe cumplir con todos los criterios de elegibilidad descritos anteriormente. Además, tanto usted como su casero deben ajustarse a todas las solicitudes de información y documentación adicional en el plazo determinado por el proveedor de servicios. Si su hogar no cumple con todos los criterios de elegibilidad o si usted o el propietario no proporcionan información o documentación adicional antes de la fecha límite, su solicitud será rechazada.
- Sin embargo, si usted cree que ha habido un error en la decisión de rechazar su solicitud, usted o su arrendador tienen la opción de presentar una apelación ante la Ciudad de Santa Ana para que se reevalúe esta decisión. Este proceso de apelación se llama Revisión Informal. Por favor tenga en cuenta:



- La petición de una revisión informal debe hacerse por escrito y entregarse a la Ciudad en persona o por correo de primera clase, antes del cierre del día hábil, a más tardar 14 días después de la fecha de la denegación.
- La Ciudad programará y enviará una notificación por escrito de la Revisión Informal dentro de los 14 días siguientes a su petición.
- En la notificación de denegación se incluirán más detalles sobre cómo solicitar una Revisión Informal.
- Una Revisión Informal no garantiza que la Ciudad reabra su solicitud.

Q22) ¿Cómo se seleccionan las solicitudes?

- A cada solicitud se le asigna un número del 1 al 100, se divide en grupos y se asigna a uno de los seis proveedores de servicios semanalmente. Además, la Ciudad sigue criterios legales de priorización del Estado de California al clasificar las solicitudes:
 - La prioridad uno serán los hogares elegibles, como se especifica en la Sección 501(c)(4) del Subtítulo A del Título V de la División N de la Ley Federal de Asignaciones Consolidadas, 2021 (Ley Pública 116-260), para dirigir expresamente la asistencia a los hogares elegibles con un ingreso familiar que no supere el 50% del ingreso medio del área o cualquier hogar elegible que reciba una notificación descrita en la Sección 1179.10 del Código de Procedimiento Civil o una citación descrita en la Sección 1179.11 del Código de Procedimiento Civil.
 - La segunda prioridad serán las comunidades desproporcionadamente afectadas por COVID-19, según determine la Ciudad.
 - La tercera prioridad serán los hogares elegibles que no sean priorizados de otra manera como se describe en (1.) y (2.), para incluir expresamente a los hogares elegibles con una renta familiar que no supere el 80% de los ingresos medios del área.
- Por favor tenga en cuenta que si no completa todos los pasos de la solicitud y su cuenta de *Neighborly* no tiene un estado de “Solicitud presentada”, no se incluirá en el proceso de clasificación anterior.

Q23) Ya he presentado una solicitud. ¿Cómo puedo consultar su estatus?

- Puede consultar el estatus de su solicitud en línea iniciando sesión en el sistema de solicitud de *Neighborly* que utilizó para presentar su solicitud. Debe tener un nombre de usuario y una contraseña que creó para completar su solicitud. Por favor anote estos datos, así como el número de solicitud que se le asigna al abrir una solicitud.



Q24) ¿Está la solicitud disponible en otros idiomas además del inglés?

- Sí, además del inglés, la solicitud está disponible en español y vietnamita.

Q25) ¿Por qué preguntan por mi raza y grupo étnico?

- La solicitud pregunta sobre su raza y grupo étnico en la solicitud como parte de los propósitos de recolección de datos del Departamento de Tesorería. Incluso puede ayudar a Santa Ana a obtener más fondos federales y/o estatales para ayudar a nuestros residentes. Su raza u origen étnico no afecta su elegibilidad para la asistencia de alquiler.

Q26) Si tengo otras preguntas, ¿a quién debo dirigirme?

- La Ciudad de Santa Ana se ha asociado con seis organizaciones locales sin fines de lucro para actuar como proveedores de servicios para revisar y procesar las solicitudes. Por favor comuníquese con una de las seis organizaciones indicadas a continuación si tiene alguna pregunta o necesita ayuda para completar una solicitud. Si ya ha completado una solicitud, por favor tenga a mano el número de solicitud/ ID de caso que se le asignó, así como cualquier otra información de identificación.

The Salvation Army

(Idiomas que se hablan: Inglés y español)

Stephen Langlois

Hospitality House

818 E. 3rd St.

Santa Ana, CA 92701

Inglés: (714) 783-2338

Español: (657) 210-1299

сна.cares@usw.salvationarmy.org

Latino Health Access

(Idiomas que se hablan: Inglés y español)

Ana Charco o Laura Pantoja

450 W. 4th Street

Santa Ana, CA 92701

(657) 229-5450

LHARent@latinohealthaccess.org



Families Together

(Idiomas que se hablan: Inglés, español, farsi y mandarín)

Nancy Cerda

661 W First St.

Tustin, CA 92780

(714) 665-9890 Ext: 413

era@famielstogtheroc.org

South County Outreach

(Idiomas que se hablan: Inglés, Español y vietnamita)

7 Whatney

Suite B

Irvine, CA 92618

(949) 380-8144

ERA@sco-oc.org

Community Action Partnership of Orange County

(Idiomas que se hablan: Inglés y español)

María Rosas

11870 Monarch St

Garden Grove, CA 92841

(714) 404-7041

mrosas@capoc.org

Families Forward

(Idiomas que se hablan: Inglés y español)

Rosana Gómez-Salcedo

8 Thomas

Irvine, CA 92618

(949) 552-2727

santaana@families-forward.org

Si tiene alguna otra pregunta o no puede comunicarse con una de las seis organizaciones sin fines de lucro mencionadas anteriormente, comuníquese con:

Maricela Márquez

Ciudad de Santa Ana

(714) 647-6962

mmarquez@santa-ana.org