



**Programa CARES para Inquilinos de la Ciudad de Santa Ana**  
**Preguntas frecuentes**  
**Revisadas el 11 de agosto del 2021**

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

**Q1) ¿Quién puede solicitar?**

A. Inquilinos de bajos ingresos de la Ciudad de Santa Ana que han sido afectados por COVID-19. El inquilino debe ser un residente de la Ciudad de Santa Ana con un contrato de arrendamiento o subarrendamiento vigente con una dirección en la Ciudad. Una o más personas dentro del hogar: 1) calificaron para beneficios de desempleo o 2) experimentaron una reducción en los ingresos del hogar, incurrieron en costos significativos o experimentaron otras dificultades financieras debido, directa o indirectamente, al brote de la enfermedad del nuevo coronavirus (COVID-19), de las que el solicitante deberá dar fe por escrito. La familia debe poder demostrar el riesgo de experimentar la falta de vivienda o la inestabilidad de la vivienda. El hogar debe calificar 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

*\*Al revisar las solicitudes de asistencia financiera, la Ciudad tiene preferencia por los hogares con ingresos inferiores al 50% del ingreso medio del área. (Límites de ingresos de HUD vigentes: 4/1/21)*

**Q2) ¿Cuándo puedo solicitar?**

A. Las solicitudes están disponibles en línea o pueden solicitarse directamente a *The Salvation Army, Catholic Charities of Orange County, Latino Health Access, Families Forward, Families Together of Orange County, South County Outreach, Community Action Partnership of Orange County y/o Lutheran Social Services of Southern California*. Si no tiene acceso a Internet o necesita ayuda para enviar una solicitud, comuníquese con el Centro de trabajo de Santa Ana. La asistencia está disponible solo con cita previa. Comuníquese con el Centro de trabajo al (714) 565-2600 o por correo electrónico a [saworkcenter@santa-ana.org](mailto:saworkcenter@santa-ana.org) para programar su cita. No se permitirán visitas sin cita previa y cualquier persona que ingrese al Centro de trabajo estará sujeta a revisiones de temperatura y debe usar cubierta facial. También se le puede enviar una solicitud a través de *USPS* con el franqueo de devolución pagado.



No hay fecha límite para enviar la solicitud. También se le puede enviar una solicitud por correo a pedido a través de *USPS* con el franqueo de devolución pagado.

**Q3) ¿Qué necesito para solicitar?**

A. Deberá enviar varios documentos con su solicitud. Asegúrese de tener listos los documentos siguientes antes de comenzar a llenarla:

1. Una identificación con foto válida de cada miembro adulto de la familia.
2. Nombre e información de contacto del propietario/administrador de la propiedad, incluido el número de teléfono, correo electrónico y/o número de fax.
3. Copias completas de su contrato de arrendamiento o subarrendamiento. (Vea la Pregunta # 4 a continuación para obtener orientación adicional si no tiene un contrato de arrendamiento firmado)
4. Copia de la declaración a su arrendador que proporcione verificación de su incapacidad para pagar el alquiler. También puede enviar esta declaración a la Ciudad si no desea enviársela a su arrendador.
5. Verificación de elegibilidad de ingresos: recibos de pago, W-2 u otras declaraciones de salarios, declaraciones de impuestos, estados de cuenta bancarios que demuestren ingresos regulares o una certificación de un empleador.

**Q4) ¿Cómo puedo solicitar?**

A. Visite [www.santa-ana.org/cares-for-tenants](http://www.santa-ana.org/cares-for-tenants) para llenar una solicitud en línea. No hay fecha límite para enviar la solicitud. Se llevará a cabo un procedimiento de clasificación de solicitudes semanal para seleccionar y procesar las solicitudes hasta que se agoten todos los fondos. La solicitud está disponible en inglés, español y vietnamita.

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

A. Si un hogar no tiene un contrato de arrendamiento firmado, la documentación de residencia puede incluir evidencia del pago de los servicios públicos de la unidad residencial, una certificación del propietario que puede ser identificado como el propietario verificado o el agente de administración de la unidad u otra documentación razonable. En ausencia de un contrato de arrendamiento firmado, la evidencia del monto del pago del alquiler puede incluir: 1) una declaración escrita firmada por el inquilino y el arrendador que indique la dirección de la unidad residencial, el monto del alquiler mensual, quién es el inquilino y quién es el arrendador; 2) extractos bancarios, talones de cheques u otra documentación que establezca razonablemente un patrón de pago del alquiler; 3) una certificación por escrito de un propietario que pueda ser verificado como propietario legítimo o agente de administración de la unidad; o 4) comprobante de



pagos del inquilino y saldo adeudado (proporcionado por el arrendador/propietario - libro mayor de alquiler). Una declaración escrita a mano o mecanografiada firmada tanto por el inquilino como por el arrendador que indique la dirección de la unidad residencial, el monto del alquiler mensual, quién es el inquilino y quién es el arrendador satisface ambos requisitos para identificar dónde reside el solicitante y el monto del pago del alquiler. Se prefiere una declaración escrita a mano o mecanografiada en ausencia de un contrato de arrendamiento firmado.

**Q6) ¿Tengo que ser ciudadano estadounidense para calificar para este programa?**

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

**Q7) ¿Cuándo recibiré la ayuda?**

A. Nuestra solicitud ha estado abierta desde el 17 de agosto del 2020 y tenemos cientos de familias esperando ayuda. El tiempo de procesamiento depende de cada solicitante después de que la solicitud sea seleccionada y asignada a uno de nuestros ocho socios de organizaciones sin fines de lucro. Se espera que el tiempo promedio de procesamiento sea de cuatro semanas a partir de la fecha en que se asigna la solicitud a una de las ocho organizaciones sin fines de lucro hasta que el pago se haya procesado y enviado al propietario. Si hay información no verificable o si se envían varias solicitudes al mismo tiempo, el tiempo de respuesta de cuatro semanas puede convertirse en seis a ocho semanas. Los solicitantes podrán ver el estado de su solicitud en línea si inician sesión en su cuenta en <https://portal.neighborlysoftware.com/santaanaca/participant/Login>.

**Q8) ¿Cómo se seleccionan las solicitudes?**

A. Las solicitudes se seleccionarán por *Políticas y procedimientos para determinar la priorización de hogares* que priorice los hogares elegibles donde el ingreso del hogar no exceda el 50 por ciento del ingreso medio del área. Específicamente, la Ciudad tiene preferencia por los hogares con ingresos inferiores al 50% del ingreso medio del área. Se seleccionará un total de 100 solicitantes de la lista de solicitantes según esta metodología de clasificación escrita. Este proceso de clasificación se llevará a cabo una vez a la semana hasta que se gasten todos los fondos. Los solicitantes a los que se les haya asignado al azar los números del 1 al 100 se dividirán en grupos de 50 y se les asignará a *Latino Health Access* o *Families Forward*. Si no completa todos los pasos de la solicitud y su cuenta de *Neighborly* no tiene el estado de "solicitud enviada", no se incluirá en



el proceso de clasificación. Si no ha recibido fondos anteriormente, su solicitud se asignará a *Families Forward* o *Latino Health Access*:

Tamaño de la familia	Ingreso familiar máximo (50% AMI)	Tamaño de la familia	Ingreso familiar máximo (50% AMI)
1	\$47,100	5	\$72,650
2	\$53,800	6	\$78,050
3	\$60,550	7	\$83,400
4	\$67,250	8	\$88,800

(Límites de ingresos de HUD efectivos el 1º de abril del 2021)

**Q9) ¿Cuáles son algunos ejemplos de impactos de COVID-19 para demostrar que no puedo pagar el alquiler debido a una razón relacionada con COVID-19?**

- A. Actualmente no puedo pagar mi alquiler u otras obligaciones financieras en el contrato de arrendamiento en su totalidad debido a uno o más de los siguientes:
1. Pérdida de ingresos causada por la pandemia de COVID-19.
  2. Aumento de los gastos personales directamente relacionados con la realización de trabajos esenciales durante la pandemia de COVID-19.
  3. Aumento de los gastos directamente relacionados con los impactos en la salud de la pandemia COVID-19.
  4. Responsabilidades de cuidado de niños o de cuidar a un miembro de la familia anciano, discapacitado o enfermo directamente relacionado con la pandemia de COVID-19 que limitan mi capacidad de generar ingresos.
  5. 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.
  6. Otras circunstancias relacionadas con la pandemia de COVID-19 que han reducido mis ingresos o aumentado mis gastos.

**Q10) ¿Cuánta ayuda financiera hay disponible?**

- A. Un hogar puede recibir asistencia en forma de pago a su arrendador por atrasos en el alquiler/alquiler adeudado desde el 1º de abril del 2020, hasta un máximo de 15 meses de atrasos en el alquiler. Los pagos se realizarán directamente al propietario en nombre del hogar elegible, excepto que, si el propietario no está de acuerdo en aceptar dicho pago de la Ciudad después de la comunicación con el arrendador por la Ciudad, la Ciudad puede hacer dichos pagos directamente al hogar elegible con el propósito de hacer pagos al arrendador. Las familias que ya



hayan solicitado o hayan sido aprobadas para hasta \$5,500 o \$3,000 en asistencia de emergencia para el alquiler desde el 1º de mayo del 2020 (participantes anteriores), pueden ser consideradas para asistencia adicional hasta el total de sus atrasos de alquiler/alquiler adeudado (hasta un máximo de 15 meses de atrasos de alquiler) desde el 1º de abril del 2020 después de volver a certificar su elegibilidad de que todavía tienen dificultades para pagar el alquiler debido al impacto de COVID-19 y la presentación de la verificación de ingresos adicional y la documentación de riesgo de falta de vivienda.

**Q11) ¿Cuántas personas recibirán asistencia?**

A. La cantidad de familias que reciban asistencia variará según la cantidad de alquiler adeudado por cada hogar.

**Q12) Si recibo esta ayuda, ¿tendré que devolverla?**

A. No, esta ayuda es una subvención y no tiene que reembolsarse.

**Q13) ¿Se me pagará a mí o al propietario el pago del alquiler?**

A. Con respecto a la asistencia financiera para el alquiler y los atrasos de alquiler proporcionados a un hogar elegible, los pagos se realizarán directamente al propietario en nombre del hogar elegible, excepto que, si el propietario no está de acuerdo en aceptar dicho pago de la Ciudad después de la comunicación con el arrendador por la Ciudad, la Ciudad puede hacer dichos pagos directamente al hogar elegible con el propósito de hacer pagos al arrendador.

**Q14) Mi alquiler es menos de \$3,000 al mes. ¿Cómo afectará eso el monto de mi ayuda?**

A. La asistencia financiera para posibles pagos de alquiler se limita a tres meses en función de cualquier solicitud realizada por el hogar o en su nombre. A partir del 1º de junio del 2021, la Ciudad pagará solo los atrasos de alquiler adeudados por el inquilino desde el 1º de abril del 2020, hasta un máximo de 15 meses.

**Q15) ¿La solicitud está disponible en otros idiomas además del inglés?**

A. Sí, la solicitud está disponible en inglés, español y vietnamita.

**Q16) Ya envié mi solicitud. ¿Qué hago ahora?**

A. Reúna la documentación enumerada en la Pregunta # 3 y revísela para asegurarse de que sea correcta y esté completa.



**Q17) No tengo acceso a internet; ¿Cómo solicito asistencia para el alquiler?**

A. Si no tiene acceso a Internet o necesita ayuda para enviar una solicitud, comuníquese con el Centro de trabajo de Santa Ana. La asistencia está disponible solo con cita previa. Comuníquese con el Centro de trabajo al (714) 565-2600 o por correo electrónico a [saworkcenter@santa-ana.org](mailto:saworkcenter@santa-ana.org) para programar su cita. No se permitirán visitas sin cita previa y cualquier persona que ingrese al centro de trabajo estará sujeta a controles de temperatura y debe usar una cubierta facial. Los familiares, amigos o un administrador de casos de The Salvation Army, Catholic Charities of Orange County, Latino Health Access, Families Forward, Families Together of Orange County, South County Outreach, Community Action Partnership of Orange County y/o Lutheran Social Services of Southern California también pueden ayudarlo a llenar la solicitud por computadora. Si tiene a alguien que lo ayude, asegúrese de tener los documentos requeridos para la solicitud. Los documentos deberán cargarse para completar la solicitud. Si no tiene acceso a Internet, llame a una de estas ocho organizaciones sin fines de lucro para pedir una solicitud:

- Catholic Charities of Orange County puede brindar asistencia en inglés, español y vietnamita. Comuníquese con Alba Ramiro al (714) 347-9623 o [cares@ccoc.org](mailto:cares@ccoc.org).
- The Salvation Army puede brindar asistencia en inglés y español. Comuníquese con Stephen Langlois al (714) 384-0481 o [snacares@gmail.com](mailto:snacares@gmail.com).
- Latino Health Access puede brindar asistencia en inglés y español. Comuníquese con Hilda Ortiz al (657) 229-5450 o [LHARent@latinohealthaccess.org](mailto:LHARent@latinohealthaccess.org).
- Families Forward puede brindar asistencia en inglés y español. Comuníquese con Andrea Burgos al (949) 552-2727 o [santaana@families-forward.org](mailto:santaana@families-forward.org).
- Families Together of Orange County puede brindar asistencia en inglés, español, farsi y mandarín. Llame a Nancy Cerda al (714) 665-9890 Ext: 413 o [era@familiestogetheroc.org](mailto:era@familiestogetheroc.org).
- South County Outreach puede brindar asistencia en inglés, español y vietnamita. Llame al (949) 380-8144 o [ERA@sco-oc.org](mailto:ERA@sco-oc.org)
- Community Action Partnership of Orange County puede brindar asistencia en inglés y español. Comuníquese con María Rosas al (714) 404-7041 o [mrosas@capoc.org](mailto:mrosas@capoc.org)
- Lutheran Social Services of Southern California puede brindar asistencia en inglés y español. Comuníquese con Jim Pijloo, LCSW, al (714) 534-6450 o [OCinfo@lsssc.org](mailto:OCinfo@lsssc.org).

**Q18) Ya envié una solicitud. ¿Cómo puedo verificar el estado de mi solicitud?**

A. Puede verificar el estado de su solicitud en línea iniciando sesión en el sistema



de solicitud de *Neighborly* que utilizó para enviar su solicitud original. Debe tener un nombre de usuario y contraseña que utilizó para llenar su solicitud. Anótelos, así como el número de solicitud que se le asignó una vez que inicie una solicitud.

**Q19) Ya envié una solicitud de asistencia para el alquiler o ya recibí un pago de asistencia para el alquiler (hasta \$5,500). ¿Seré considerado automáticamente para pago del alquiler que todavía adeudo (desde el 1º de abril del 2020)?**

A. No. Deberá comunicarse con la organización que le brindó asistencia anteriormente para volver a certificarse y recibir asistencia adicional. Alternativamente, se comunicarán con usted para invitarlo a recertificar y recibir asistencia adicional si califica.

**Q20) Mi arrendador presentó una solicitud para el Programa de asistencia de alquiler de emergencia del estado de California. ¿Aún soy elegible?**

A. El estado de California también está administrando un programa de asistencia de alquiler de emergencia (*ERA*) en la Ciudad de Santa Ana. Si la solicitud de su arrendador para el Programa *ERA* del Estado se envió con la aprobación requerida y su unidad de alquiler se incluyó en esa solicitud, no es elegible para el Programa de Inquilinos del Fondo de Ayuda para Alquiler de Coronavirus. Notifique a la Ciudad de Santa Ana llamando a Maricela Márquez al (714) 667-6962 o por correo electrónico a [mmarquez@santa-ana.org](mailto:mmarquez@santa-ana.org) para eliminar su solicitud.

**Q21) ¿Por qué preguntan sobre mi raza y grupo étnico?**

A. Preguntamos sobre su raza y grupo étnico en la solicitud como parte de los propósitos de recopilación de datos del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (*HUD*) y del Departamento del Tesoro. Incluso puede ayudar a Santa Ana a obtener más fondos federales y/o estatales para ayudar a nuestros residentes. Su raza o grupo étnico no afecta su elegibilidad para recibir ayuda para el alquiler.

**Q22) ¿Debo decirle a mi arrendador que estoy solicitando este programa?**

A. Si. La comunicación entre inquilinos y propietarios es importante. La mayoría de los propietarios no quieren perder buenos inquilinos y la comunicación puede ayudar mucho a mantener una buena relación.

**Q23) ¿Qué pasa si mi arrendador se niega a participar en el programa?**

A. Si el arrendador no acepta dicho pago de *United Way of Orange County* después de comunicarse con el arrendador, *United Way of Orange County* puede realizar dichos pagos directamente al hogar elegible con el fin de realizar pagos al arrendador. Específicamente, *United Way* del Condado de Orange hará



todos los esfuerzos razonables para obtener la cooperación de los propietarios para aceptar pagos. *United Way* del Condado de Orange considerará que la comunicación está completa si (i) se envía una solicitud de participación por escrito, por correo, al propietario, y el propietario no responde a la solicitud dentro de 7 días calendarios posteriores al envío; (ii) *United Way* del Condado de Orange ha realizado al menos tres intentos por teléfono, mensaje de texto o correo electrónico durante un período de 5 días calendarios para solicitar la participación del propietario; o (iii) un arrendador confirma por escrito que el arrendador no desea participar. Se debe documentar el intento final de comunicación o notificación al propietario.

**Q24) ¿Cómo se me notificará si se me aprueba recibir asistencia para el alquiler?**

A. Recibirá una notificación por correo electrónico de que su solicitud ha sido seleccionada y recibirá una segunda notificación cuando el pago de asistencia de alquiler se pague directamente a su arrendador.

**Q25) Tengo varios adultos que viven en mi hogar. ¿Quién debe enviar la solicitud?**

A. Cualquier adulto que figure en el contrato de arrendamiento o subarrendamiento puede presentar la solicitud de asistencia para el alquiler en nombre del hogar. Su hogar solo debe enviar una solicitud. Se eliminarán las solicitudes duplicadas.

**Q26) Tuve que dejar mi trabajo/reducir mis horas porque no pude encontrar cuidado de niños. ¿Soy elegible?**

A. Sí. Si su proveedor de cuidado infantil o la escuela cerraron debido al coronavirus y tuvo que dejar su trabajo o reducir las horas para cuidarlos, usted es elegible para este programa.

**Q27) Si tengo preguntas, ¿con quién me comunico en la Ciudad?**

A. La Ciudad de Santa se ha asociado con ocho organizaciones locales sin fines de lucro para revisar las solicitudes y realizar pagos directamente a los propietarios. Comuníquese con una de las ocho organizaciones que se enumeran a continuación si tiene alguna pregunta. Es muy útil si tiene su número de solicitud disponible cuando llame a:



**Caridades Católicas del Condado de Orange  
(Idiomas hablados: inglés, español, vietnamita)**

Alba Ramiro  
1820 E. 16th Street  
Santa Ana, CA 92701  
(714) 347-9623  
[cares@ccoc.org](mailto:cares@ccoc.org)

***The Salvation Army*  
(Idiomas hablados: inglés, español)**

Stephen Langlois  
*Hospitality House, 818 E. 3<sup>rd</sup> St.*  
Santa Ana, CA 92701  
(714) 384-0481  
[sna.cares@usw.salvationarmy.org](mailto:sna.cares@usw.salvationarmy.org)

***Latino Health Access*  
(Idiomas hablados: inglés, español)**

Hilda Ortiz  
450 W. 4<sup>th</sup> Street  
Santa Ana, CA 92701  
(657) 229-5450  
[LHARent@latinohealthaccess.org](mailto:LHARent@latinohealthaccess.org)

***Families Forward*  
(Idiomas hablados: inglés, español)**

Andrea Burgos  
8 Thomas  
Irvine, CA 92618  
(949) 552-2727  
[santaana@families-forward.org](mailto:santaana@families-forward.org)

**Families Together of Orange County  
(Idiomas hablados: inglés, español, farsi y mandarín)**

Nancy Cerda  
621 W. 1<sup>st</sup> Street  
Tustin, CA 92780  
(714) 665-9890 Ext: 413  
[era@familiestogetheroc.org](mailto:era@familiestogetheroc.org)



**South County Outreach**

**(Idiomas hablados: inglés, español, vietnamita)**

Oficina principal de SCO

7 Whatney, Suite B

Irvine, CA 92618

(949) 380-8144

[ERA@sco-oc.org](mailto:ERA@sco-oc.org)

**Community Action Partnership of Orange County**

**(Idiomas hablados: inglés, español)**

María Rosas

1601 W 2<sup>nd</sup> St.

Santa Ana, CA 92703

(714) 404-7041

[mrosas@capoc.org](mailto:mrosas@capoc.org)

**Lutheran Social Services of Southern California**

**(Idiomas hablados: inglés, español)**

Jim Pijloo, LCSW

12432 Ninth Street

Garden Grove, CA 92840

(714) 534-6450

[OCinfo@lsssc.org](mailto:OCinfo@lsssc.org)

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

**Maricela Márquez**

Ciudad de Santa Ana

(714) 647-6962

[mmarquez@santa-ana.org](mailto:mmarquez@santa-ana.org)