



Programa CARES para inquilinos de la Ciudad de Santa Ana Pautas del programa

La Ciudad de Santa Ana reconoce las dificultades financieras que enfrentan muchos de sus residentes debido al Coronavirus (COVID-19). Como respuesta, el Concejo Municipal de Santa Ana estableció el Fondo de Alivio de Alquiler por Emergencia de Coronavirus para Inquilinos (Santa Ana "CARES para Inquilinos")* para brindar ayuda para el alquiler de emergencia a hogares calificados de bajos ingresos que no pueden pagar su renta debido al Coronavirus. Los inquilinos de Santa Ana de bajos ingresos afectados por el Coronavirus pueden solicitar en línea para recibir un pago total de todos sus atrasos de alquiler/alquiler atrasado adeudado al propietario desde el 1º de abril del 2020.

Estas **Directrices del programa** describen los **Antecedentes del programa, Cómo funciona, Criterios de elegibilidad, Determinación y documentación de ingresos del hogar, Requisitos de duplicación de beneficios y Requisitos e instrucciones de solicitud**. Las solicitudes están disponibles en el sitio web CARES de Santa Ana (www.santa-ana.org/cares-for-tenants) o se pueden solicitar 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 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. También se le puede enviar una solicitud a través de USPS con el franqueo de devolución pagado.

La Ciudad está aceptando solicitudes de CARES para Inquilinos hasta que se agoten todos los fondos.

**El programa CARES para Inquilinos ha recibido asignaciones de fondos del Programa de Asistencia de Alquiler de Emergencia (ERAP) administrado por el Departamento del Tesoro; los fondos de la Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario - Coronavirus (CDBG-CV) administrados por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano; y los Fondos de Ayuda para el Coronavirus del Estado de California (CRF). Las Directrices del programa se han actualizado para cumplir con los requisitos de cada fuente de financiación. Por lo tanto, la guía contenida en este documento reemplaza cualquier Guía del Programa del Fondo de Ayuda para Alquiler de Emergencia por Coronavirus publicada anteriormente.*

***Los inquilinos que ya han sido aprobados para cualquier cantidad hasta \$5,500 en asistencia de emergencia para el alquiler, pueden ser considerados para asistencia adicional (hasta la cantidad que deben en alquiler atrasado con un máximo de 15 meses de asistencia después de volver a certificar su elegibilidad y confirmación de que su alquiler atrasado sea recibido por el arrendador.*

****Cuando esta guía se refiere a la "Ciudad", esto incluye al 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 como subcontratistas de la Ciudad.*



Antecedentes

La crisis del coronavirus ha golpeado duramente a muchas familias de Santa Ana. Es posible que pagar el alquiler ya sea difícil en circunstancias normales, pero la pérdida de empleos y la reducción de las horas de trabajo debido al virus lo han hecho casi imposible. La moratoria de desalojos del estado ha ayudado a los inquilinos a permanecer en sus casas, pero sabemos que pagar el alquiler al propietario puede ser una gran montaña que escalar.

Estamos aquí para ayudar. El Fondo Alivio de Alquiler por Emergencia de Coronavirus para los inquilinos (Santa Ana "CARES for Tenants") busca ayudar a inquilinos de bajos ingresos que batallan, que no han podido hacer sus pagos de alquiler desde el 1º de abril del 2020. 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 que la Ciudad se comunique con el propietario, la Ciudad puede hacer dichos pagos directamente al hogar elegible con el propósito de realizar pagos al propietario. Los inquilinos de bajos ingresos que ganen menos del 80% del ingreso medio del área y que necesiten asistencia directa para el alquiler atrasado deben presentar una solicitud. Al revisar las solicitudes de asistencia financiera para hogares elegibles, la Ciudad dará prioridad a la consideración de las solicitudes de un hogar elegible donde el ingreso del hogar no exceda el 50 por ciento del ingreso medio del área. Esta ayuda es una subvención y no tiene que reembolsarse.

Consulte las **Preguntas frecuentes** sobre el programa en www.santa-ana.org/cares-for-tenants. Lea más a continuación.

Cómo funciona

Los inquilinos de bajos ingresos que tienen dificultades para pagar el alquiler debido al Coronavirus pueden recibir asistencia en forma de un pago a su arrendador por el 100% de sus atrasos de alquiler/alquiler atrasado adeudado desde el 1º de abril del 2020, hasta un máximo de 15 meses de atrasos de alquiler. La Ciudad no hará pagos por pagos de alquiler prospectivos (alquiler actual o futuro), pero brindará asistencia para eliminar los atrasos en el alquiler (máximo de 15 meses) para los hogares elegibles. Específicamente, un hogar elegible puede recibir hasta doce (12) meses de asistencia (más tres (3) meses adicionales si es necesario para garantizar la estabilidad de la vivienda para el hogar, sujeto a la disponibilidad de fondos). [La cantidad total de asistencia financiera que un hogar elegible puede recibir según ERA2, cuando se combina con la asistencia financiera según ERA1, no debe exceder los 18 meses]. El pago será realizado por *United Way* del Condado de Orange en nombre de la Ciudad. Para cualquier pago realizado por *United Way* del Condado de Orange a un propietario en nombre de un hogar elegible, *United Way* del Condado de Orange proporcionará documentación de dichos pagos al hogar.



La Ciudad de Santa se ha asociado con ocho organizaciones locales sin fines de lucro para revisar las solicitudes y determinar la elegibilidad de las familias para recibir asistencia. Específicamente, la Ciudad está trabajando con el 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 Lutheran Social Services of Southern California. *United Way* del Condado de Orange hará los pagos al propietario en nombre de una de estas ocho organizaciones sin fines de lucro. Las solicitudes deben estar completas, incluidos los documentos requeridos, antes de que se pueda enviar la solicitud.

Las solicitudes se seleccionarán según un proceso de metodología de clasificación por escrito 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. Todos los solicitantes serán informados sobre esta preferencia mediante la publicación de la metodología de clasificación, las Directrices del programa y el Volante del programa en inglés, español y vietnamita.

Cada solicitante aprobado recibirá un monto equivalente al total de sus atrasos de alquiler (hasta un máximo de 15 meses de atrasos de alquiler) pagados a su arrendador o administrador de la propiedad por cualquier pago de alquiler incurrido después del 1º de abril del 2020. Si el arrendador no está de acuerdo en aceptar dicho pago de *United Way* del Condado de Orange después de comunicarse con el arrendador, *United Way* del Condado de Orange puede realizar dichos pagos directamente al hogar elegible con el fin de realizar pagos al propietario. 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 los 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.

Los propietarios tienen prohibido desalojar a una familia por falta de pago del alquiler en los meses en los que reciben asistencia de emergencia para el alquiler.

Aquí hay un diagrama de flujo de cómo funciona el programa CARES para Inquilinos:





Recertificaciones de participantes anteriores para asistencia adicional:

Las familias que ya han solicitado o han sido aprobadas para hasta \$5,500 o \$3,000 en ayuda de emergencia para el alquiler desde el 1º de mayo del 2020 (participantes anteriores), pueden ser considerados para asistencia adicional (hasta el total de 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 que todavía tienen dificultades para pagar el alquiler debido a un impacto de COVID-19 y presentar la verificación de ingresos adicional y documentación de riesgo de falta de vivienda. La recertificación debe documentarse antes de que se envíe un pago adicional al propietario. Se hará una serie estándar de preguntas tanto al propietario como al inquilino para determinar si el inquilino califica para un pago adicional (hasta una cantidad a un máximo de 15 meses de atrasos de alquiler adeudados desde el 1º de abril del 2020). Se requerirán formularios adicionales de las familias para volver a verificar sus ingresos y el riesgo de quedarse sin hogar. La familia debe ser elegible actualmente con todos los requisitos del programa actual proporcionados en las Directrices del programa; la familia no tendrá que enviar una nueva solicitud y puede volver a certificarse por separado de la solicitud estándar.

Si el inquilino vuelve a certificar como elegible después de este proceso de recertificación, *United Way* del Condado de Orange enviará un cheque al propietario con una carta que indique que el pago debe devolverse a *United Way* si hay una duplicación de beneficios durante un mes que ya ha sido pagado por el Programa CARES para Inquilinos o el Programa de Asistencia de Emergencia para Alquiler del Estado de California.

¿Quién es elegible?

El término "hogar elegible" significa un hogar de 1 o más personas que están obligadas a pagar el alquiler de una vivienda residencial y con respecto al cual la Ciudad determina:

- (i) Debe ser un residente de la Ciudad de Santa Ana con un contrato de arrendamiento actual o Contrato de subarrendamiento con domicilio en la Ciudad.
 - (l) El contrato de arrendamiento o subarrendamiento debe ser un contrato de arrendamiento vigente, firmado por el solicitante y el arrendador o subarrendador que identifica la unidad donde reside el solicitante y establece el monto del pago del alquiler. 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 de un propietario que pueda 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 propietario que indique la dirección de la unidad residencial, el monto del alquiler mensual, quién es el inquilino y quién es el propietario; 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 el propietario legítimo o el agente administrativo de la unidad; o 4) comprobante

de pagos del inquilino y saldo adeuda (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.

- (ii) Que 1 o más personas dentro del hogar:
 - (II) calificaron para los beneficios de desempleo o
 - (III) 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), a lo cual el solicitante deberá dar fe por escrito.
- (iii) Que 1 o más personas dentro del hogar pueden demostrar un riesgo de experimentar la falta de vivienda o la inestabilidad de la vivienda, lo que puede incluir:
 - (I) un aviso de servicio o alquiler vencido o un aviso de desalojo;
 - (II) certificación escrita de condiciones de vida inseguras o insalubres;
 - (III) certificación escrita de que el hogar está en riesgo de indigencia;
 - (IV) atestación escrita de duplicar o triplicar con otros hogares, o
 - (V) un libro de alquiler del propietario que documente una acumulación de atrasos en el alquiler.
- (iv) El hogar tiene un ingreso familiar que no es más del 80 por ciento del ingreso medio del área para el hogar:

Tamaño de la familia	Ingreso máximo de la familia (80% AMI)	Tamaño de la familia	Ingreso máximo de la familia (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.*

Si bien requerimos identificación de todos los miembros de su hogar, no preguntaremos sobre su estado de ciudadanía. Preguntaremos sobre su raza y origen 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 u origen étnico no afecta su elegibilidad para recibir asistencia para el alquiler.

Los hogares que residen en viviendas temporales, como moteles o refugios para personas sin hogar, no son elegibles.



Determinación y documentación de los ingresos del hogar:

Definición de ingresos: Con respecto a cada hogar que solicita asistencia, la Ciudad usa la definición de “ingreso anual” del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE. UU. (*HUD*) en 24 CFR 5.6091. La Ciudad determinará la elegibilidad de ingresos en función de (i) el ingreso total del hogar para el año calendario 2020, o (ii) la confirmación suficiente de los ingresos mensuales del hogar en el momento de la solicitud.

Si la Ciudad utiliza los ingresos mensuales de un hogar para determinar la elegibilidad, la Ciudad revisará la información de ingresos mensuales proporcionada en el momento de la solicitud y la extrapolará durante un período de 12 meses para determinar si los ingresos del hogar exceden el 80 por ciento del ingreso medio del área. Por ejemplo, si el solicitante proporciona información sobre ingresos durante dos meses, la Ciudad la multiplicará por seis para determinar la cantidad anual.

Documentación de la determinación de ingresos: La Ciudad tendrá una base razonable bajo las circunstancias para determinar los ingresos. La ciudad generalmente requerirá una certificación escrita del solicitante en cuanto a los ingresos del hogar y también la documentación disponible para el solicitante para respaldar la determinación de los ingresos, como recibos de pago, formularios W-2 u otras declaraciones de salarios, declaraciones de impuestos, estados de cuenta bancarios que demuestren ingresos regulares, o una certificación de un empleador. En circunstancias limitadas, la Ciudad puede confiar en una certificación escrita del solicitante sin más documentación de los ingresos del hogar como se describe a continuación.

Elegibilidad categórica: Si se ha verificado que el ingreso familiar de un solicitante es igual o inferior al 80 por ciento del ingreso medio del área en relación con otro programa de asistencia del gobierno local, estatal o federal, la Ciudad se basará en una carta de determinación de la agencia gubernamental que verificó los ingresos del hogar del solicitante, siempre que la determinación para dicho programa se haya hecho a partir del 1º de enero del 2020.

Atestación por escrito sin documentación adicional: En la medida en que los ingresos de un hogar, o una parte del mismo, no sean verificables debido al impacto de COVID-19 (por ejemplo, porque se cerró un lugar de trabajo) o se recibió en efectivo, o si el hogar no tiene ingresos que califiquen, la Ciudad puede aceptar una certificación por escrito del solicitante con respecto a los ingresos del hogar. En los casos apropiados, la Ciudad puede confiar en una certificación de un trabajador social con conocimiento de las circunstancias de un hogar 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 o Lutheran Social Services of Southern California para certificar que los ingresos del hogar del solicitante califican para asistencia.



Poder de hecho específico: Un concesionario también puede confiar en una certificación escrita del solicitante en cuanto a los ingresos del hogar si el concesionario también utiliza cualquier poder de hecho específico razonable para el ingreso del hogar, como confiar en datos sobre los ingresos promedio en el área geográfica del hogar. La Ciudad utilizará el ingreso promedio en el vecindario en el que vive el inquilino, según lo verificado por un mapa provisto por *PolicyMap*. El “área geográfica del hogar” o “vecindario” se define como el bloque del censo para el hogar. El ingreso promedio será el ingreso promedio devengado por persona en el área del bloque censal en un año específico, también conocido como ingreso per cápita. Se calcula dividiendo el ingreso total del área por su población total.

Duplicación de beneficios:

La Ciudad se asegurará de que cualquier asistencia de alquiler proporcionada a un hogar elegible no sea una duplicación de cualquier otra asistencia de alquiler financiada por el gobierno federal proporcionada a dicho hogar. Un hogar elegible que ocupe una propiedad residencial o de uso mixto subsidiado por el gobierno federal puede recibir asistencia, siempre que los fondos no se apliquen a costos que hayan sido o serán reembolsados bajo cualquier otra asistencia federal. Si un hogar elegible recibe un subsidio federal mensual (por ejemplo, un vale de elección de vivienda, vivienda pública o asistencia de alquiler basada en proyectos) y el alquiler del inquilino se ajusta de acuerdo con los cambios en los ingresos, el hogar del inquilino puede recibir asistencia para la parte no subvencionada del alquiler o de los servicios públicos adeudados por el inquilino.

De conformidad con la sección 501(k)(3)(B) de la Subdivisión N de la Ley y 2 CFR 200.403, al brindar asistencia, la Ciudad revisará los ingresos del hogar y las fuentes de asistencia para confirmar que la asistencia no duplica ninguna otra asistencia, incluida la asistencia federal, estatal o local proporcionada por los mismos costos. La Ciudad se basará en una certificación del solicitante con respecto a la no duplicación con otra asistencia del gobierno para brindar asistencia a un hogar. La Ciudad coordinará y participará en soluciones administrativas conjuntas con el Programa de Asistencia de Alquiler de Emergencia del Estado de California para confirmar que la asistencia no duplica ninguna otra asistencia.

Recibir beneficios por desempleo o cheque de estímulo no hace que su hogar sea inelegible.

¿Cómo solicito y cuáles son los requisitos para mi solicitud?

Las solicitudes para el programa *CARES* para Inquilinos están disponibles en nuestra página web, en persona 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 o Lutheran Social Services of Southern California. También se le puede enviar una solicitud a través de *USPS* con el franqueo de devolución pagado.



Los documentos siguientes son necesarios en el momento de presentar un paquete de solicitud completo:

- Una identificación con foto válida de cada miembro adulto de la familia
- Nombre e información de contacto del propietario/administrador de la propiedad, incluyendo número de teléfono, correo electrónico y/o número de fax
- Copia de su contrato de arrendamiento o subarrendamiento.
 - El contrato de arrendamiento o subarrendamiento debe ser un contrato de arrendamiento vigente, firmado por el solicitante y el arrendador o subarrendador que identifica la unidad donde reside el solicitante y establece el monto del pago del alquiler. Si un hogar no tiene un contrato de arrendamiento firmado, la documentación de residencia puede incluir evidencia de pago de servicios públicos por la unidad residencial, una certificación de un propietario que puede ser identificado como el propietario verificado, agente de administración o subarrendador 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 propietario que indique la dirección de la unidad residencial, el monto del alquiler mensual, quién es el inquilino y quién es el propietario; 2) extractos bancarios, talones de cheques u otra documentación que establezca razonablemente un patrón de pago del alquiler; 3) una certificación escrita de un propietario que pueda ser verificado como propietario legítimo, agente de administración o subarrendador de la unidad; o 4) comprobante de pagos del inquilino y saldo adeuda (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.
- Copia de la declaración a su arrendador proporcionando verificación de su incapacidad para pagar el alquiler.
 - Para solicitar asistencia, DEBE notificar al propietario de su incapacidad para pagar el alquiler debido a una dificultad relacionada con COVID-19. La Ciudad recomienda usar el formulario de Declaración de dificultades financieras relacionadas con COVID-19 del estado de California. La carta es la documentación que la Ciudad solicita para demostrar que el inquilino no puede pagar el alquiler debido a una razón relacionada con COVID-19. (Si tiene alguna inquietud acerca de enviar una carta o declaración a su arrendador, puede dirigir la carta a la Ciudad). Puede encontrar una copia de la Declaración de dificultades financieras relacionadas con COVID-19 aquí: <https://landlordtenant.dre.ca.gov/tenant/forms.html>

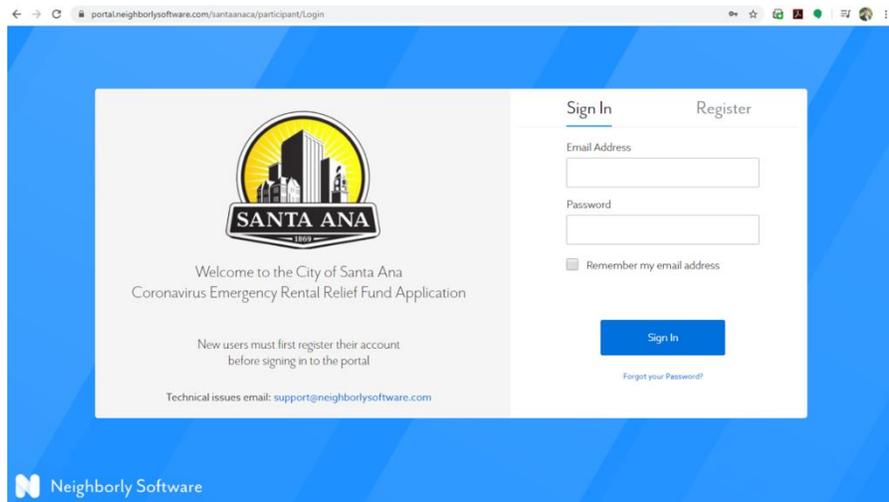
- **Verificación de elegibilidad de ingresos:**
 - Una certificación escrita del solicitante en cuanto a los ingresos del hogar **y** también documentación disponible para el solicitante para respaldar la determinación de ingresos, como recibos de pago, formularios W-2 u otras declaraciones de salarios, declaraciones de impuestos, estados de cuenta bancarios que demuestren ingresos regulares, o una certificación de un empleador. En circunstancias limitadas, la Ciudad puede confiar en una certificación escrita del solicitante sin más documentación de los ingresos del hogar como se describe a continuación.
 - Si se ha verificado que los ingresos del hogar de un solicitante son iguales o inferiores al 80 por ciento del ingreso medio del área en relación con otro programa de asistencia del gobierno local, estatal o federal, la Ciudad se basará en una carta de determinación de la agencia gubernamental que verificó los ingresos del hogar del solicitante, siempre que la determinación para dicho programa se haya hecho a partir del 1º de enero del 2020.
 - En la medida en que el ingreso de un hogar, o una parte del mismo, no sea verificable debido al impacto de COVID-19 (por ejemplo, porque un lugar de empleo ha cerrado) o se ha recibido en efectivo, o si el hogar no tiene ingresos que califiquen, la Ciudad puede aceptar una certificación por escrito del solicitante con respecto a los ingresos del hogar. En los casos adecuados, la Ciudad puede confiar en una certificación de un trabajador social con conocimiento de las circunstancias de un hogar 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, o Lutheran Social Services of Southern California para certificar que los ingresos del hogar del solicitante califican para recibir asistencia.
 - **Documentación que demuestre el riesgo de experimentar indigencia o inestabilidad de la vivienda**, que puede incluir: 1) un aviso de pago de servicios públicos o alquiler o aviso de desalojo; 2) certificación escrita de condiciones de vida inseguras o insalubres; 3) certificación escrita de que el hogar está en riesgo de indigencia; 4) atestación escrita de duplicar o triplicar con otros hogares, o 5) un libro mayor de alquiler del propietario que documente una acumulación de atrasos de alquiler.

La Ciudad será flexible en cuanto a la forma particular de documentación requerida, incluso al permitir fotocopias o fotografías digitales de documentos, correos electrónicos o atestaciones de empleadores, propietarios, trabajadores sociales u otras personas con conocimiento de las circunstancias del hogar. La Ciudad requiere que todas las solicitudes de asistencia incluyan una certificación del solicitante de que toda la información incluida es correcta y completa.

A partir del 1º de junio del 2021, los pagos de alquiler prospectivos no serán elegibles para el pago de CARES para Inquilinos

Las directrices federales dictan que la asistencia financiera para pagos de alquiler prospectivos se limita a tres meses en función de cualquier solicitud realizada por el hogar o en su nombre. El programa de la Ciudad es sólo para alquiler adeudado para residentes de Santa Ana, hasta el máximo permitido (15 meses).

Proceso de solicitud:



portal.neighborlysoftware.com/santaanaca/participant/Login

Sign In Register

Email Address

Password

Remember my email address

Sign In

Forgot your Password?

Neighborhoodly Software

Los hogares con acceso a Internet, incluidas computadoras, teléfonos inteligentes o tabletas, pueden completar la solicitud en línea ellos mismos. Se requiere una dirección de correo electrónico para inscribirse. El inscrito debe tener acceso a su cuenta de correo electrónico para verificar el registro. La solicitud está disponible en inglés, español y vietnamita.

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 rechazarán las solicitudes duplicadas.

Para hogares con acceso a Internet y una dirección de correo electrónico:

Paso 1. Visite el portal de solicitud en línea de *Neighborly* en este enlace:
<https://portal.neighborlysoftware.com/santaanaca/participant/Login>

También puede acceder al portal de solicitud en línea aquí:
<https://www.santa-ana.org/cares-for-tenants>



Paso 2. Seleccione la opción de “*Register*” y cree la información de su cuenta.

A screenshot of a web registration page. On the left, there is a logo for the City of Santa Ana (founded 1850) and a welcome message: "Welcome to the City of Santa Ana Coronavirus Emergency Rental Relief Fund Application". Below this, it states "New users must first register their account before signing in to the portal" and provides a technical support email: support@neighborlysoftware.com. On the right, there are two tabs: "Sign In" and "Register" (which is selected). Below the tabs are several input fields: a language dropdown menu set to "English", an "Email Address" field, "First Name" and "Last Name" fields, a "Password" field, and a "Re-enter Password" field. The Neighborly Software logo is visible in the bottom left corner of the page.

Las contraseñas deben tener ocho letras, una mayúscula, un número y un carácter especial.

Paso 3. Después de inscribirse, inicie sesión en su cuenta de correo electrónico y haga clic en el correo electrónico de *Neighborly*, siga las instrucciones para confirmar su correo electrónico.

Paso 4. Regrese al portal de *Neighborly* en <https://portal.neighborlysoftware.com/santaanaca/participant/Login> y “Inicie sesión” (*Sign In*) con la información de su cuenta.

Paso 5. Lea las instrucciones de la solicitud y proceda a ingresar la información de su hogar en el portal de la solicitud.

Paso 6. Si aún no lo ha hecho, proporcione la Declaración de dificultades financieras relacionadas con COVID-19 al arrendador notificándole que no puede pagar el alquiler debido a dificultades relacionadas con COVID-19 y explique cómo le ha afectado COVID-19. Cargue una copia de esta Declaración a su aplicación en el portal.

Paso 7. Cargue los documentos de respaldo solicitados por el portal de la solicitud. Las solicitudes se revisarán para asegurarse de que se hayan cargado los documentos correctos para recibir asistencia.

Paso 8. Asegúrese de haber completado toda la información adecuada y correctamente antes de enviarla.

¡Importante! No se pueden presentar solicitudes sin todos los documentos de apoyo.

NO PUEDE EDITAR SU SOLICITUD UNA VEZ QUE HA SIDO ENVIADA.



Para hogares sin Internet o dirección de correo electrónico

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 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, 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:

- Caridades Católicas del Condado de Orange puede brindar asistencia en inglés, español y vietnamita. Comuníquese con Alba Ramiro al (714) 347-9623 o cares@ccoc.org.
- El Ejército de Salvación puede brindar asistencia en inglés y español. Comuníquese con Stephen Langlois al (714) 384-0481 o sna.cares@usw.salvationarmy.org.
- *Latino Health Access* puede brindar asistencia en inglés y español. Comuníquese con Hilda Ortiz al (657) 229-5450 o 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.
- Families Together of Orange County puede brindar asistencia en inglés, español, farsi y mandarín. Comuníquese con Nancy Cerda al (714) 665-9890 Ext.: 413 o era@familiestogetheroc.org.
- South County Outreach puede brindar asistencia en inglés, español y vietnamita. Comuníquese al (949) 380-8144 o 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.
- 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.

Si el hogar no tiene a nadie que los ayude por computadora:



Hay dos opciones:

Opción 1.

Puede llenar una copia física de la solicitud en inglés, español o vietnamita en *The Salvation Army Hospitality House* en 818 E. 3rd St., Santa Ana, CA. La ayuda para la solicitud en persona se ofrece los martes de 2:00 PM a 4:00 PM y los jueves de 9:00 AM a 11:00 AM. Llame de antemano para informar a *Hospitality House* si el solicitante elige esta opción porque *Hospitality House* está cerrada al público. El número de teléfono para programar una cita es (714) 783-2344.

También puede llenar una copia física de la solicitud en inglés, español o vietnamita en *Catholic Charities* en 1820 E. 16th Street Santa Ana, CA 92701.

Llame con anticipación para hacer una cita. El número de teléfono para programar una cita es (714) 347-9623.

- ➔ Si los hogares eligen la Opción 1, el hogar deberá traer copias u originales de los documentos requeridos para la solicitud. No se aceptarán solicitudes sin los documentos justificativos.

El Administrador de *Neighborly* completará la solicitud a través del portal de *Neighborly* por usted.

Opción 2.

Si el hogar no puede ir a una de las oficinas sin fines de lucro, el Administrador de *Neighborly* puede llenar la solicitud con el hogar por teléfono. El hogar deberá proporcionar los documentos de respaldo al administrador por correo electrónico o fax antes de que se pueda iniciar la solicitud. **La solicitud no se puede presentar sin los documentos requeridos.**

Correo electrónico: snacares@gmail.com

Fax: (714) 384-0481

Solicitudes duplicadas:

- Para solicitudes con la misma dirección y el mismo nombre y apellido del solicitante, la Ciudad aceptará una solicitud enviada y rechazará la solicitud duplicada. (Escenario # 1)
- Para solicitudes con la misma dirección, pero con un nombre y apellido de solicitante diferente, la Ciudad revisará la solicitud para determinar si hay una preponderancia de evidencia de que la solicitud es un duplicado al revisar los nombres que figuran como miembros del hogar, el tamaño del hogar, la información del propietario y cualquier variación del nombre o la dirección postal. (Escenario # 2)
- Las solicitudes duplicadas serán rechazadas sin ningún tipo de notificación al solicitante que no sea un “cambio de estado” en el Sistema de software de



Neighborly a “*Withdrawn*” con la palabra “*duplicate*” anotada en el cuadro de estado y el número de caso activo debajo del cuadro de detalles de estado.

Solicitudes con direcciones fuera de Santa Ana:

- Las solicitudes de residentes que viven fuera de la Ciudad de Santa Ana serán rechazadas sin ningún tipo de notificación al solicitante que no sea un “cambio de estado” en el Sistema de software de *Neighborly* a “*Denied*” con la declaración “*Out of Area*” anotado en los detalles del estado.

Una vez que se presenta la solicitud

La Ciudad se basa en una metodología de clasificación escrita para procesar las solicitudes. 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 una de las ocho organizaciones sin fines de lucro.

El tiempo de procesamiento depende de cada solicitante. 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>. Deberá iniciar sesión con el nombre de usuario y la contraseña que utilizó para llenar su solicitud. Si tiene algún problema para iniciar sesión, comuníquese con una de las organizaciones que se enumeran a continuación.

Si es aprobado y seleccionado para recibir asistencia para el alquiler, recibirá una notificación por correo electrónico de que su solicitud ha sido seleccionada y se le otorgará el pago de asistencia para el alquiler pagado directamente a su arrendador. La Ciudad también ofrece asistencia para la prevención de desalojos para aquellos inquilinos en riesgo de desalojo. Visite www.santa-ana.org/saves para obtener más información.

Plazos de CARES para Inquilinos

Se aceptarán solicitudes hasta que se agoten todos los fondos.

¿Todavía tiene preguntas? Consulte nuestras preguntas frecuentes en nuestro sitio web en www.santa-ana.org/cares-for-tenants

Para revisar el estado de su solicitud

La Ciudad de Santa se ha asociado con ocho organizaciones locales sin fines de lucro para revisar las solicitudes y determinar la elegibilidad de una familia para el pago. El pago será realizado por *United Way* del Condado de Orange. Comuníquese con una de las ocho



organizaciones que se enumeran a continuación si tiene alguna pregunta o inquietud con respecto al estado de su solicitud:

Catholic Charities of Orange County
(Idiomas hablados: inglés, español, vietnamita)

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

The Salvation Army
(Idiomas hablados: inglés, español)

Stephen Langlois
Hospitality House
818 E. 3rd St.
Santa Ana, CA 92701
(714) 384-0481
сна.cares@usw.salvationarmy.org

Latino Health Access
(Idiomas hablados: inglés, español)

Hilda Ortiz
450 W. 4th Street
Santa Ana, CA 92701
(657) 229-5450
LHARent@latinohealthaccess.org

Families Forward
(Idiomas hablados: inglés, español)

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



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

Nancy Cerda
621 W. 1st Street
Tustin, CA 92780
(714) 665-9890 Ext: 413
era@familiestogetheroc.org

South County Outreach
(Idiomas hablados: inglés, español, vietnamita)

SCO Main Office
7 Whatney, Suite B
Irvine, CA 92618
(949) 380-8144
ERA@sco-oc.org

Community Action Partnership of Orange County
(Idiomas hablados: inglés, español)

Maria Rosas
1601 W 2nd St.
Santa Ana, CA 92703
(714) 404-7041
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

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

Maricela Márquez
Ciudad de Santa Ana
(714) 647-6962
mmarquez@santa-ana.org



Este proyecto está siendo apoyado, total o parcialmente, por el Catálogo de Asistencia Doméstica Federal número 21.023 otorgado a la Ciudad de Santa Ana por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos.