



## Programa de Asistencia para la Vivienda de Delaware (DE HAP)

### Preguntas más frecuentes (FAQ) para propietarios y gerentes

Las preguntas incluidas a continuación se aplican particularmente a los propietarios y gerentes. Asegúrese igualmente de revisar lo siguiente:

- Las Preguntas generales más frecuentes acerca de la información sobre la elegibilidad de los inquilinos y otros temas del programa.
- Manual del usuario del Portal de solicitud
- Video explicativo sobre cómo usar el Portal de solicitud

#### **Preguntas más frecuentes sobre el Portal de solicitud**

##### **1) Necesito que alguien me guíe a través del portal. ¿A quién puedo llamar?**

Debido a la gran cantidad de llamadas y solicitudes, no podemos guiar a todas las personas a través del portal ni responder las llamadas telefónicas generales de asistencia. Recomendamos a todos revisar el Manual del usuario, el Video explicativo y los requisitos de elegibilidad/documentación, que responderán muchas preguntas. Si tiene una pregunta o una inquietud específica, escriba un correo electrónico a [dehap@destatehousing.com](mailto:dehap@destatehousing.com) e incluya la naturaleza de la inquietud en su correo electrónico para que podamos responder.

##### **2) Envié una solicitud y necesito agregar inquilinos, pero ¿no puedo realizar modificaciones?**

En el caso de propiedades multifamiliares, tenga en cuenta que el portal de solicitud está orientado a la propiedad y no al inquilino. Todos los inquilinos de una propiedad deben ingresarse y guardarse, y luego presentarse cuando esté todo completo.

Una vez presentada, la solicitud se bloquea hasta que el personal de DSHA vuelve a abrirla para las modificaciones. Envíe un correo electrónico a [dehap@destatehousing.com](mailto:dehap@destatehousing.com) si necesita solicitar que se vuelva a abrir la solicitud presentada. Incluya la información de identificación acerca de su propiedad/solicitud (nombre de la compañía de gestión, nombre de la persona que presenta la solicitud, etc.) para que podamos identificarla dentro del sistema y desbloquearla para la modificación.

##### **3) No me permite cargar documento, ¿qué puedo hacer?**



Si está cargando documentos de inquilinos, asegúrese de haber insertado un inquilino, luego seleccione dicho inquilino (nombre/la fila se seleccionará de color amarillo). Debería aparecer la casilla para cargar los documentos de inquilinos. ¡No haga clic en "insertar" para cargar los documentos! Si hace clic en "insertar" agregará inquilinos.

#### **4) ¡No me permite enviar y me sigue pidiendo documentos que ya cargué! ¿Qué sucede?**

El portal requiere la carga de ciertos documentos para cada entrada de inquilino. Es posible que haya creado accidentalmente más entradas de inquilinos para las que se le están pidiendo ahora los documentos. Envíe un correo electrónico a [dehap@destatehousing.com](mailto:dehap@destatehousing.com) para obtener ayuda.

### **Otras preguntas**

#### **5) ¿Cuándo recibiré una respuesta después de enviar una solicitud?**

El propietario recibirá una confirmación cuando se envíe la solicitud en línea y una notificación por correo electrónico de cualquier irregularidad en la solicitud que tenga que resolverse o cuando se apruebe la solicitud. Debido al volumen previsto de solicitudes, la DSHA no puede responder las preguntas individuales acerca del estado de las solicitudes.

**La comunicación acerca del programa se llevará a cabo principalmente por correo electrónico. Le aconsejamos encarecidamente que compruebe con frecuencia la bandeja de entrada de su correo electrónico, incluida la casilla de correo no deseado, para asegurarse de que está viendo y respondiendo todas las comunicaciones. Los correos electrónicos del sistema provienen de la siguiente dirección: DSHA\_eNOTIFICATIONS@mitas.com.**

#### **6) ¿Tengo que acordar no desalojar al inquilino?**

Si acepta la asistencia del DEHAP, usted acepta no desalojar al inquilino debido a la falta de pago del alquiler por el período cubierto por el pago del Programa DE HAP y eximir los pagos retrasados previos al período cubierto por el pago del Programa DE HAP. Otros pagos atrasados pueden abordarse en un acuerdo estipulado alcanzado a través de los Tribunales.

Si ha presentado una posesión sumaria ante un Juzgado de paz, se le puede referir al Programa DE HAP. Si se cumplen los criterios de elegibilidad, los pagos del DE HAP se aprobarán una vez que presente la documentación que indique que el caso se dio por cerrado el caso o que se resolvió vía mediación.



### **7) Ya solicité el desalojo de este inquilino/tengo planeado presentar el desalojo. ¿Aún puedo presentar una solicitud?**

Esperamos que considere esperar hasta que se le pueda brindar asistencia. Sin embargo, sí, aún puede presentar la solicitud, pero tenga en cuenta que la declaración legal requerida, si se aprueba y usted acepta el pago del DEHAP, le compromete a dar por cerrada cualquier acción de desalojo existente.

### **8) ¿Cómo se distribuyen los pagos?**

La DSHA realizará un pago directamente al propietario/gerente de la propiedad. En el portal se requerirá información de la transferencia ACH/depósito directo para hacer este pago. Se recomienda enfáticamente el depósito directo. Tenga en cuenta que los cheques pueden demorar más en procesarse y deben enviarse por correo a la entidad/dirección enumerada en el W9.

### **9) ¿Qué costos puede cubrir el DEHAP?**

El DEHAP puede cubrir los pagos atrasados del alquiler después del 1.º de marzo de 2020 y el alquiler actual adeudado hasta el 31 de diciembre de 2020, hasta un máximo de \$8.000. El DEHAP no puede cubrir los cargos por demora.

### **10) ¿Debo presentar el arrendamiento y las renovaciones, incluso si las renovaciones no están firmadas? ¿Tiene que ser actual el arrendamiento?**

Si el arrendamiento está vencido, siempre que el alquiler solicitado en el portal sea el mismo que el indicado en el arrendamiento, eso es aceptable. Presente el arrendamiento existente.

Si el alquiler ha cambiado desde el arrendamiento original, se necesita una renovación que indique que es necesario un nuevo arrendamiento. El alquiler indicado en el arrendamiento o las renovaciones debe coincidir con el alquiler adeudado ingresado en el portal. Si las renovaciones del arrendamiento no están firmadas, presente el arrendamiento original y la declaración de renovación.



**11) No tengo cheques anulados. ¿Puede aceptar un comprobante de depósito u otra documentación de mi banco con el número de enrutamiento y el número de cuenta?**

Sí, cárguelo.

**12) Mi inquilino solo está atrasado en \$1.000. ¿Podemos presentar la solicitud ahora y volver a hacerlo más adelante si no puede pagar nuevamente?**

El DEHAP también puede cubrir el alquiler adeudado del mes próximo/actual, hasta el máximo de \$8.000. Pueden hacerse pagos adicionales (actualmente solo hasta el 31 de diciembre de 2020 sin volver a presentar la solicitud total nuevamente, pero es preferible procesar la mayor cantidad de asistencia posible en un pago. Si se aprobaron y pagaron la propiedad y el inquilino, pero no alcanzaron el máximo de \$8.000 y se necesita asistencia adicional, envíe un correo electrónico a [dehap@destatehousing.com](mailto:dehap@destatehousing.com) con el número de la propiedad u otra información de identificación y la solicitud. Por ejemplo, si el DEHAP realizó el pago de los meses atrasados y el de septiembre de 2020 (menos del máximo de \$8.000), pero el inquilino no puede pagar el período octubre-diciembre, envíe un correo electrónico para solicitar el pago.

**13) Mi inquilino recibió asistencia del DEHAP hasta octubre pero ahora necesita ayuda con el pago de noviembre y diciembre. ¿Tengo que volver a presentar la solicitud?**

No. Envíe un correo electrónico a [dehap@destatehousing.com](mailto:dehap@destatehousing.com) con el número de su propiedad y la información del alquiler pagado o adeudado correspondiente a los meses solicitados, hasta diciembre de 2020. Procesaremos los pagos adicionales, hasta cubrir el monto máximo del programa de \$8.000.

**14) ¿Cuánto tiempo demorará recibir la aprobación y el pago?**

El tiempo de revisión es de aproximadamente 3 semanas pero estamos trabajando para reducirlo y tenemos formularios del programa editados para ayudar a evitar algunos errores comunes que requieren que se devuelvan las solicitudes para las modificaciones.

**Lo más útil que puede hacer para acelerar el procesamiento es controlar cuidadosamente la información del programa y la lista de verificación del documento para garantizar que toda la documentación se haya completado en su totalidad y cumple con los requisitos.**

Los solicitantes que reciben una notificación de solicitud incompleta con instrucciones para brindar la información faltante deben brindar satisfactoriamente toda la información necesaria para hacer avanzar su solicitud. El financiamiento no se reservará para las solicitudes incompletas.



Una vez que haya recibido una notificación por correo electrónico que indique que se ha aprobado la solicitud, se procesará el pago dentro de los 10 días hábiles, quizás menos. Se prefiere ampliamente el depósito directo.

**15) ¿Las propiedades del Crédito Fiscal para Viviendas de Bajos Ingresos reúnen los requisitos? ¿Qué programas de subsidios hacen que un inquilino no reúna las condiciones?**

Los residentes que viven en una propiedad de bajos recursos con alquileres asequibles, tales como una propiedad del Crédito Fiscal para Viviendas de Bajos Ingresos pero que no reciben un subsidio a la renta federal o estatal reúnen los requisitos.

Los ejemplos de programas de subsidios, que hacen que el inquilino no reúna los requisitos son los siguientes:

- Vivienda pública.
- Vale de Elección de Vivienda/Sección 8.
- Programa Estatal de Asistencia de Alquiler (SRAP).
- Otros programas de subsidios orientados al inquilino, como VASH, Programa de Unificación Familiar (FUP), Sección 811 Vales Mainstream.
- Otros programas de subsidios orientados al proyecto, como la Sección 8 del proyecto del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD), la Sección 202 del HUD y la Asistencia de Alquiler de la Sección 811, asistencia de alquiler para el Desarrollo Rural del USDA.

Estos programas brindan subsidios a la vivienda según los ingresos de un inquilino. En estas circunstancias, el inquilino debe estar en contacto con la Autoridad de la Vivienda Pública (PHA) que emitió su vale, o, en el caso de la asistencia de alquiler orientada al proyecto o la vivienda pública, con el gerente de la propiedad para ajustar el monto del subsidio según su ingreso actual. También pueden contactar las agencias enumeradas en la página de Recursos para los inquilinos del sitio web de la DSHA para saber si pueden ser elegibles para otras fuentes de asistencia.

Esto no incluye otros programas como las hipotecas aseguradas federalmente, solo la asistencia de alquiler actual, donde el inquilino paga solo una cierta parte de sus ingresos sobre la renta.