

Programa de asistencia de emergencia al alquiler de Durham: Solicitantes apoderados

Esta guía describe cómo un apoderado puede trabajar con un inquilino o arrendatario para presentar una solicitud para el Programa de asistencia de emergencia al alquiler de Durham.

Contenido

Descripción general	1
Inscripción de usuario	2
Proceso	3
Inicio del proceso de solicitud para el inquilino	3
Acceso a una solicitud iniciada por el propietario o el inquilino	6
Completar la solicitud	6
Pestaña de instrucciones	6
Pestaña de cumplimiento de requisitos	7
Pestaña de información sobre el inquilino y el hogar	9
Pestaña de solicitud	12
Pestaña para cargar documentos	16
Pestaña de confirmación	17

Descripción general

El Programa de asistencia de emergencia al alquiler de Durham atiende a las familias de Carolina del Norte cuyos ingresos familiares no superan el 80% del ingreso medio del área del condado donde viven, que están obligadas a pagar el alquiler de una vivienda residencial y cumplen con las siguientes **dos** condiciones:

- 1. Elegibilidad para la asistencia económica:** El inquilino cumple los siguientes requisitos
 - a. Ha calificado para beneficios de desempleo,
 - b. Ha sufrido una reducción de los ingresos del hogar,
 - c. Ha tenido gastos importantes, o
 - d. Ha sufrido otras dificultades económicas.*Todo lo anterior debe ser resultado directo o indirecto de la emergencia del COVID-19,*

Y

- 2. El inquilino debe demostrar que corre el riesgo de quedarse sin hogar o de sufrir inestabilidad en la vivienda aportando documentación sobre:**
 - a. El total de los montos atrasados, como un aviso de vencimiento de servicios públicos, alquiler o desalojo; o
 - b. Las condiciones de vida inseguras o insalubres.

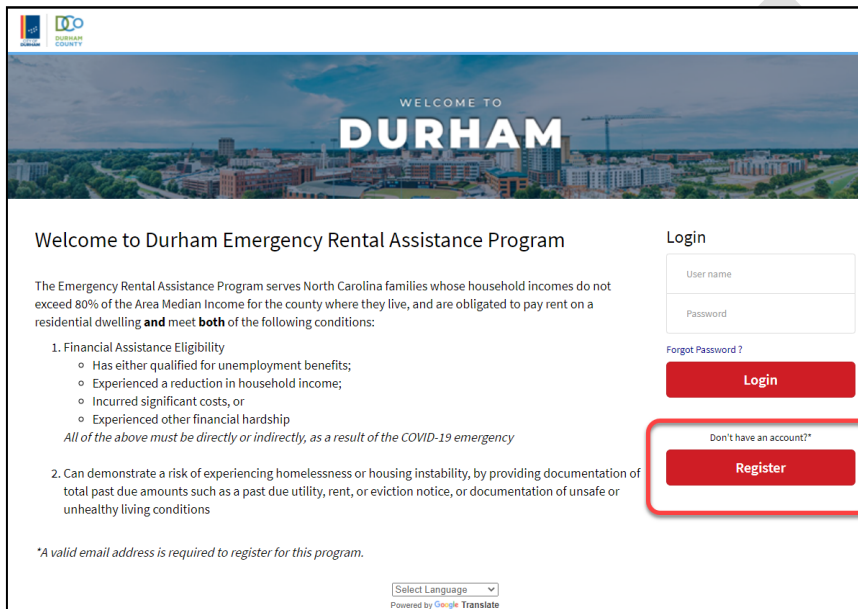
Inscripción de usuario

La primera vez que acceda al portal del Programa de asistencia de emergencia al alquiler de Durham, deberá registrar su cuenta.

1. Acceda al [portal del Programa de asistencia de emergencia al alquiler de Durham](https://dcodev.servicenowservices.com/cares) (<https://dcodev.servicenowservices.com/cares>).

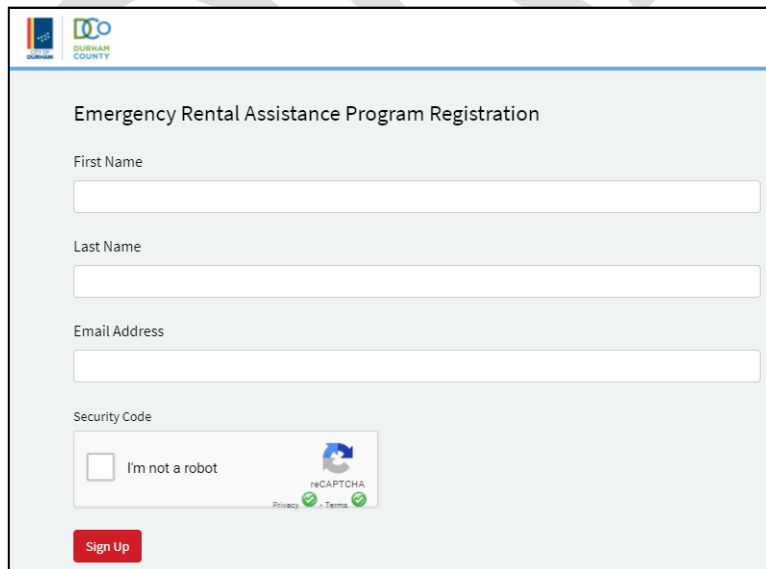
Para leer esta información en otro idioma, utilice la herramienta Google Translate que se encuentra en la parte inferior de la página y seleccione el idioma adecuado.

2. Haga clic en **Registrarse** para iniciar el proceso de solicitud.



The screenshot shows the website's landing page. On the right side, there is a 'Login' section with input fields for 'User name' and 'Password', a 'Forgot Password?' link, and a red 'Login' button. Below this is a red 'Register' button, which is highlighted with a red box. The main content area on the left provides information about the program and lists eligibility conditions.

3. Ingrese la información solicitada: nombre, apellidos y correo electrónico. Los tres campos son obligatorios, como indica el asterisco.



The screenshot shows the registration form titled 'Emergency Rental Assistance Program Registration'. It contains four input fields: 'First Name', 'Last Name', 'Email Address', and 'Security Code'. Below the 'Security Code' field is a reCAPTCHA widget with the text 'I'm not a robot' and a checkbox. At the bottom left of the form is a red 'Sign Up' button.

4. Marque la casilla CAPTCHA y siga las instrucciones para autenticar su información.

5. Cuando haya terminado, haga clic en **Sign Up** (Registrarse).
A continuación, aparecerá un mensaje en el que se le pedirá que compruebe su correo electrónico para activar la cuenta.
 - a. Revise su bandeja de entrada o carpeta de spam para ver si hay un correo electrónico de Okta con el asunto "Activate Account" (Activar cuenta).
 - b. En el mensaje de correo electrónico, haga clic en **Activate Account** (Activar cuenta) para volver a la página principal de la aplicación del sitio web.
Verá un mensaje que indica que su dirección de correo electrónico ha sido verificada.
6. Ha completado el registro de usuario y puede comenzar el proceso de solicitud.

Proceso

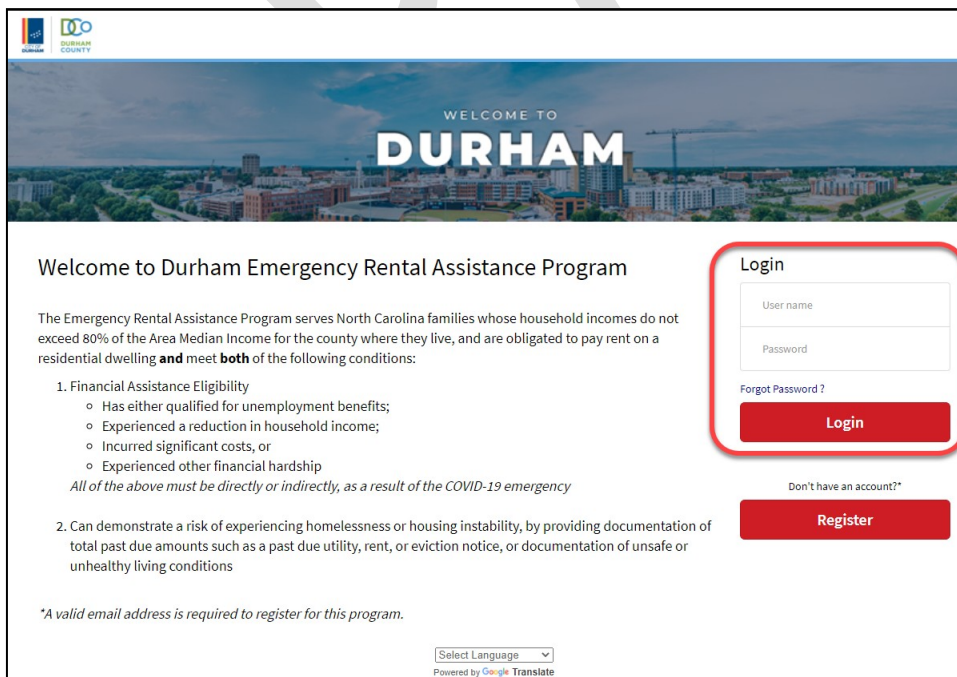
Esta sección describe las opciones que tiene para iniciar el proceso de solicitud. Si el inquilino cumple los criterios indicados en la descripción general, tiene varias opciones para presentar una solicitud a través del Portal de Solicitudes de Vivienda de Durham.

- [Inicie el proceso de solicitud al ingresar la información del inquilino.](#)
- [Acceda a una solicitud iniciada por el propietario o el inquilino.](#)

Inicio del proceso de solicitud para el inquilino

Como apoderado, tiene la posibilidad de presentar una solicitud para uno o varios inquilinos. Debe presentar una solicitud diferente para cada hogar, y cada hogar debe presentar solamente una solicitud. Siga estos pasos para acceder al portal y comenzar el proceso de solicitud.

1. Revise su correo electrónico registrado para obtener su nombre de usuario y contraseña.
2. Acceda al [portal del Programa de asistencia de emergencia al alquiler de Durham](https://dcodev.servicenowservices.com/cares) (<https://dcodev.servicenowservices.com/cares>).
3. Ingrese su nombre de usuario y contraseña y haga clic en **Login**.



The screenshot shows the website for the Durham Emergency Rental Assistance Program. At the top, there is a banner with the text "WELCOME TO DURHAM" over a cityscape image. Below the banner, the heading reads "Welcome to Durham Emergency Rental Assistance Program". The main content area contains a paragraph explaining the program's purpose and eligibility criteria. To the right, there is a "Login" form with fields for "User name" and "Password", a "Forgot Password?" link, and a red "Login" button. Below the login form, there is a "Don't have an account?*" link and a red "Register" button. At the bottom of the page, there is a "Select Language" dropdown menu and a "Powered by Google Translate" logo.

4. Seleccione el botón de opción **Tenant/Proxy** (Inquilino/Apoderado) y haga clic en **Start a New Application** (Iniciar una nueva aplicación).

5. Responda a las preguntas de admisibilidad en nombre del inquilino y haga clic en **Start a new application** (Iniciar una nueva solicitud).
Si el inquilino no puede responder Sí a las tres preguntas, no podrá iniciar una nueva solicitud.

Household Size (# Persons)							
1	2	3	4	5	6	7	8+
\$50,900	\$58,200	\$65,450	\$72,700	\$78,550	\$84,350	\$90,150	\$96,000

- Complete todos los campos relevantes tanto para el propietario como para el inquilino. En el campo de correo electrónico del inquilino, ingrese su correo electrónico (el del apoderado), para que reciba todas las comunicaciones y notificaciones.
Si no conoce el número de teléfono, deje estos campos en blanco.

Landlord Information

Landlord First Name / Property Management Company

Landlord Last Name (if applicable)

Landlord Email

We'll never share your email with anyone else.

Landlord Contact Phone Number (do not include dashes or spaces)

We'll never share your number with anyone else.

Tenant Information

Tenant First Name

Tenant Last Name

Tenant Email (or Proxy Email, as applicable)

We'll never share your email with anyone else.

Tenant Contact Phone Number (do not include dashes or spaces)

We'll never share your number with anyone else.

- Quando haya terminado, haga clic en **Submit** (Enviar) para volver a la página principal del portal.
- Ahora la solicitud aparecerá en la lista de Información de *My Application* (mi solicitud), con el estado de Solicitud en proceso.
Consejo: *Si la solicitud no aparece, cierre la sesión y vuelva a entrar para actualizar la*

Thank you! Your request has been submitted successfully and it will be automatically approved to apply. Please click on the application number below to continue your application once it is available. You may need to refresh this page.

My Application Information

Number	State	Stage	Name
CS0001059	Application In Progress		(proxy for)

Select Language
Powered by Google Translate

página.

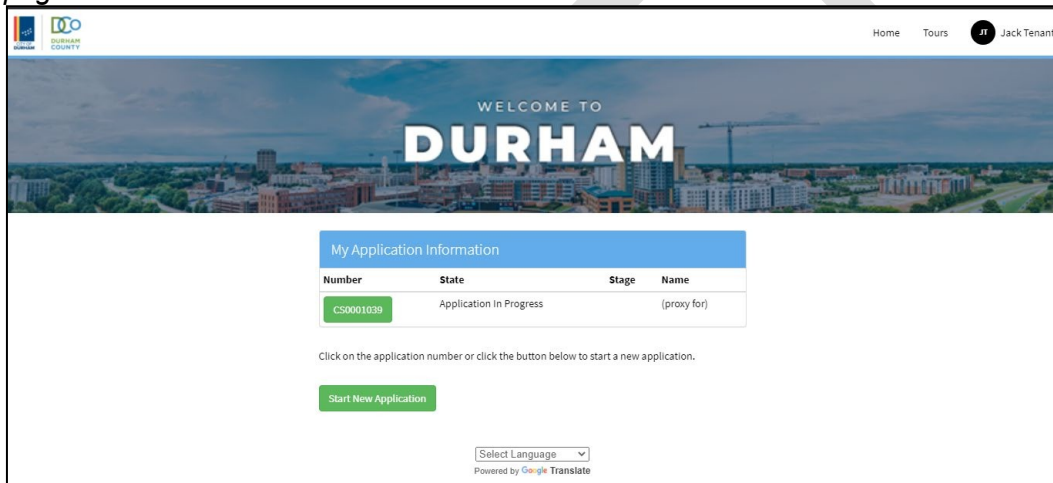
9. Una notificación por correo electrónico se envía al propietario y al inquilino, con un enlace al portal, el número de solicitud y la contraseña. El propietario debe acceder al portal para completar su parte de la solicitud.
10. Para continuar con el proceso, consulte la sección [Completar la solicitud](#).

Acceso a una solicitud iniciada por el propietario o el inquilino

Si un propietario o inquilino inició el proceso de solicitud, debería recibir un correo electrónico con la solicitud y la contraseña.

1. Revise su correo electrónico registrado para obtener su nombre de usuario y contraseña.
2. Acceda al [portal de Durham CARES](https://dcodev.servicenowservices.com/cares) (<https://dcodev.servicenowservices.com/cares>).
3. Ingrese su nombre de usuario y contraseña y haga clic en **Login** para ver la lista de solicitudes.

Consejo: Si la solicitud no aparece, cierre la sesión y vuelva a entrar para actualizar la página.



4. Para continuar con el proceso, consulte la sección [Completar la solicitud](#).

Completar la solicitud

Siga estos pasos para completar el formulario. Debe completar toda la información requerida en cada pestaña de la solicitud y adjuntar todos los documentos requeridos para completar el proceso.

1. En la página de inicio, haga clic en el número de solicitud para iniciar el proceso.



Pestaña de instrucciones

Esta pestaña contiene información sobre el formulario de solicitud de Asistencia de emergencia al alquiler e instrucciones para completar el proceso de solicitud.

1. Por favor, lea toda la información de esta página.
2. Haga clic en **Next** (Siguiendo) para pasar a la siguiente pestaña.

Pestaña de cumplimiento de requisitos

Esta pestaña se utiliza para determinar si el inquilino reúne los requisitos para completar una solicitud de Asistencia de emergencia al alquiler. Para cumplir con los requisitos, debe responder afirmativamente a la primera pregunta y luego indicar el tipo de dificultad que experimenta el hogar. Si eligió la opción de No, aparecerá un nuevo campo, como se describe a continuación.

1. Seleccione Sí o No en el menú desplegable para indicar si el hogar se ha visto afectado directa o indirectamente por el COVID-19.
Si selecciona No, el inquilino no cumple con los requisitos para completar la solicitud.

2. Indique si el hogar ha cumplido con los requisitos para recibir beneficios por desempleo debido al COVID-19.

3. Si ha seleccionado No en el paso 2, indique si el hogar ha experimentado una reducción de los ingresos del hogar debido al COVID-19.

4. Si seleccionó No en el paso 3, indique si el hogar ha incurrido en gastos significativos como consecuencia del COVID-19.

COVID-19
My household has been affected directly or indirectly by COVID-19

Yes

* My household has qualified for unemployment benefits due to COVID-19

No

* My household has experienced a reduction in household income due to COVID-19.

No

* My household has incurred significant costs as a result of COVID-19.

Yes

* Significant costs incurred due to COVID-19

Childcare costs Purchasing of personal protective equipment

- a. Si es Sí, haga clic en la casilla que aparece para seleccionar los gastos incurridos.
- b. Repita el paso 4a para añadir todos los gastos relevantes.
- c. Para eliminar un gasto, haga clic en la x que aparece junto al nombre.
5. Si seleccionó No en el paso 4, indique si el hogar no puede encontrar empleo debido al COVID-19.
6. Si ha seleccionado No en el paso 5, indique si el hogar ha experimentado otras dificultades económicas debido al COVID-19.

COVID-19
My household has been affected directly or indirectly by COVID-19

Yes

* My household has qualified for unemployment benefits due to COVID-19

No

* My household has experienced a reduction in household income due to COVID-19.

No

* My household has incurred significant costs as a result of COVID-19.

No

* My household is unable to obtain employment due to COVID-19.

No

* My household has experienced other financial hardships due to COVID-19

Yes

Attest COVID-19 Hardship

7. Después de completar esta sección, marque la casilla *Attest COVID-19 Hardship box* (Certificar las dificultades debido al COVID-19).
8. Haga clic en **Save** (Guardar) y luego en **Next** (Siguiente) para avanzar a la siguiente pestaña.

Pestaña de información sobre el inquilino y el hogar

Importante: Todos los campos marcados con un asterisco son obligatorios. La solicitud no se considerará completa hasta que se suministre toda la información requerida.

1. En la sección *Rental Address* (Dirección de alquiler), comience a escribir la dirección del inquilino en el campo superior. Seleccione la dirección en la lista de opciones. Esta información se completará automáticamente en los campos restantes. Cuando haya

terminado, haga clic en **Save Address** (Guardar dirección).

2. Si el inquilino tiene una dirección postal independiente, marque la casilla *Mailing Address* e ingrese la información.

- a. Para eliminar una dirección, haga clic en **Delete Address** (Eliminar dirección).
- b. Para editar la dirección, realice cualquier cambio y haga clic en **Save** (Guardar) cuando haya terminado.

3. Responda a las preguntas de *Additional Rental Details* (Detalles adicionales del alquiler).

Additional Rental Details

Is this your primary address?

Yes ▼

Have you lived at this address for less than 30 days?

Yes ▼

If you have lived at your rental address for less than 30 days, explain why

Are you responsible for the rent?

Yes ▼

- a. Indique si la dirección de alquiler proporcionada es la dirección principal del inquilino.
- b. Indique si el inquilino ha vivido en esta dirección durante menos de 30 días. En caso de ser afirmativa la respuesta, debe introducir los datos en el campo que aparece.
- c. Indique si el inquilino es responsable del pago del alquiler.

4. Revise el perfil del inquilino y suministre la información que falte.

Tenant Profile

First name

Bob

Last name

Tenant

Middle name

Email

bob@tenant.com ✉

Mobile phone

555-555-5555

I am head of household

Head of Household - First Name

Bob

Head of Household - Last Name

Tenant

Head of Household - Middle Initial

BirthDay (Day)

4 ▼

BirthDay (Month)

July ▼

BirthDay (Year)

1984 ▼

* Ethnicity

Choose not to disclose ▼

* Gender

Male ▼

* Race

Choose not to disclose ▼

I need an interpreter for phone calls (please list language)

- a. Si el inquilino es cabeza de familia, marque la casilla para completar automáticamente los campos con su información. Suministre cualquier información que falte.
- b. Si el inquilino no es cabeza de familia, no marque la casilla e ingrese el nombre, los apellidos y la inicial del segundo nombre del cabeza de familia.

- c. Ingrese la fecha de nacimiento, el día, el mes, y el año del cabeza de familia, seleccionando la opción adecuada de cada menú desplegable.
 - d. Seleccione una opción para el cabeza de familia en los cuadros desplegables de etnia, género y raza.
Puede elegir no revelar en cada una de las opciones
 - e. Si el inquilino necesita un intérprete para las llamadas telefónicas, seleccione el idioma preferido.
5. En *Household Income* (Ingresos del hogar), indique los ingresos anuales del hogar.
Consejo: Cuando haga clic en la casilla, haga doble clic para resaltar 0,00 e ingrese los ingresos anuales.

6. En la sección de *Head of Household* (Cabeza de familia):

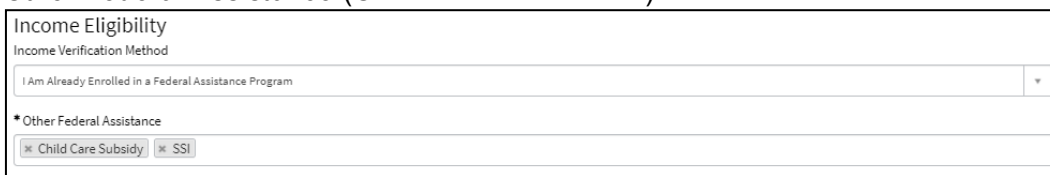
- a. Indique el número total de personas que viven en el hogar.
 - b. Indique el número total de menores (de 18 años) que viven en el hogar.
 - c. Si los miembros del hogar no coinciden con los que figuran en el contrato de alquiler, explique.
7. Cuando todos los campos obligatorios estén completos en esta pestaña, haga clic en **Save (Ctrl + s)** (Guardar).
8. En la parte inferior del formulario, suministre la información de todos los miembros adultos del hogar, con excepto del cabeza de familia.

- a. Haga clic en **Add New** (Añadir nuevo).
 - b. Ingrese el nombre y los apellidos y la inicial del segundo nombre (opcional).
 - c. Indique el parentesco de esta persona con el cabeza de familia.
 - d. Marque la casilla si este miembro del hogar está en el contrato de alquiler.
 - e. Cuando haya terminado, haga clic en **Save** (Guardar).
 - f. Repita los pasos del a al e para cada miembro adulto del hogar.
9. Haga clic en **Next** (Siguiente) para pasar a la siguiente pestaña.

Pestaña de solicitud

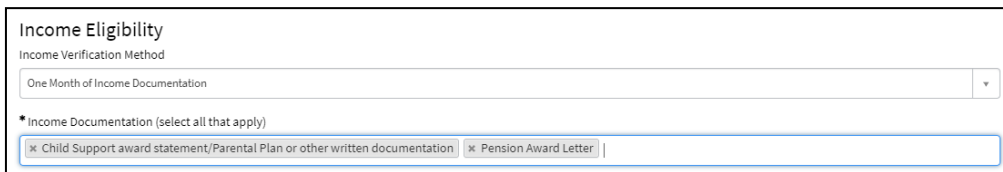
En esta pestaña, suministre toda la información relacionada con la situación económica del inquilino y las dificultades causadas por el Covid con el fin de confirmar la posibilidad de recibir asistencia.

1. **Income Eligibility** (Elegibilidad de los ingresos): Elija el método de verificación de ingresos en el menú desplegable.
 - a. Si selecciona el formulario 1040 del IRS de 2020, tenga preparado este documento para adjuntarlo en la pestaña para cargar documentos.
 - b. Si selecciona *I Am Already Enrolled in a Federal Assistance Program* (Ya estoy inscrito en un Programa de asistencia federal), utilice el campo que aparece como *Other Federal Assistance* (Otra asistencia federal).



- i. Haga clic en el campo para elegir el tipo o tipos de asistencia en los que está inscrito el inquilino. Repita este paso tantas veces como sea necesario para seleccionar todos los tipos de asistencia federal que requiera.
 - ii. Para eliminar un elemento, haga clic en la x que aparece junto al nombre.
- c. Si selecciona *One Month of Income Documentation* (Documentación de un mes de ingresos), utilice el campo *Income Documentation* (Documentación de ingresos) para elegir los tipos de documentación.

Tenga los documentos relacionados preparados para adjuntar en la pestaña para cargar



documentos.

- i. Haga clic en el campo para seleccionar el primer método de verificación de ingresos.
 - ii. Vuelva a hacer clic en el campo para añadir el segundo método de verificación de ingresos.
 - iii. Para eliminar un elemento de este campo, haga clic en la "x" junto al nombre del documento.
2. **Risk of Homelessness/Housing Instability** (Está en riesgo de quedarse sin hogar o de sufrir inestabilidad en la vivienda): Marque una o varias casillas.

Si no selecciona una de las casillas o introduce información en el campo *Other Condition* (Otra condición), no podrá completar la solicitud.

Risk of Homelessness/Housing Instability

My household has a current past due rent notice

My household has received an eviction notice

Do you require legal assistance or services?

My household is past due on utilities and/or has a shut off notice

I have experienced homelessness before

* Other Condition

- a. Si no aplica ninguna de las opciones, ingrese la información en el campo *Other Condition* (Otra Condición).
- b. Si necesita asistencia o servicios legales, señale si desea recibir información adicional.

3. Rent and Utility Assistance (Asistencia para el alquiler y los servicios públicos): Responda a las preguntas e ingrese la información. Dependiendo de la respuesta a cada pregunta, pueden aparecer campos adicionales.

- a. Indique si el hogar está recibiendo actualmente un subsidio para el alquiler. Si la respuesta es Sí, indique la parte del monto del alquiler que el inquilino debe pagar

Rent and Utility Assistance

My household is currently receiving rental subsidy

Yes

* What is the resident portion of rent that you are required to pay monthly?

\$ 0.00

cada mes.

- b. Indique si el hogar ha recibido otra asistencia para el alquiler desde abril de 2020.

Rent and Utility Assistance

My household is currently receiving rental subsidy

No

My household has received other rental assistance since April 2020

Yes

* Other Assistance Received

Community Development Block Grants

* Check which months apply for Other Assistance Received

April 2021

- i. Si la respuesta es afirmativa, seleccione el tipo de asistencia recibida (*Community Development Block Grants o Hope Programs*).
- ii. Seleccione el mes o los meses en los que el inquilino recibió otra asistencia.
- iii. Para eliminar un mes, haga clic en la x junto al nombre.
- c. Si seleccionó No en los pasos 3a y 3b, marque la casilla *Attest No Action*.
- d. Si el hogar se encuentra actualmente en mora en el pago del alquiler:

My household is currently past due on rent

Yes

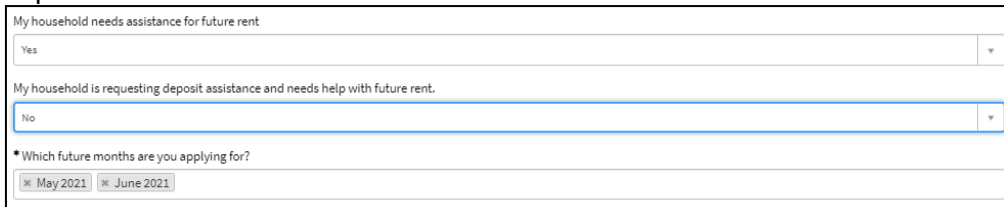
* Which past due months are you applying for?

February 2021

* Enter amount the rent is past due

\$ 500.00

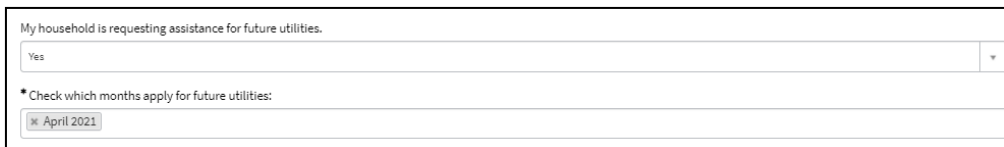
- i. Seleccione Sí en el menú desplegable.
- iv. Haga clic en el campo para añadir cada mes de retraso. Repita este paso todas las veces que sea necesario.
- v. Ingrese el saldo total por concepto de alquileres vencidos.
- e. Indique si el hogar necesita asistencia para el pago de alquiler en el futuro o si el hogar requiere asistencia para el depósito y necesita ayuda para el pago de alquileres futuros.



- vi. Si selecciona "Sí" para cualquiera de las dos opciones, seleccione el mes o meses para los que el inquilino solicita asistencia.
- vii. Para eliminar un mes, haga clic en la x junto al nombre.
- f. Si el inquilino recibe asistencia para los servicios públicos, haga clic en el campo para agregar cada servicio.



- g. Repita este paso todas las veces que sea necesario.
- ii. Para eliminar un servicio público, haga clic en la x junto al nombre.
- i. Indique si su hogar está atrasado en el pago de los servicios públicos.
- j. Si su hogar está solicitando asistencia para próximos pagos de servicios públicos:



- i. Seleccione Sí en el menú desplegable.
- ii. Agregue cada mes que corresponda. Repita este paso por un máximo de tres meses.
- iii. Para eliminar un mes, haga clic en la x junto al nombre.
- k. Indique si su hogar solicita ayuda para el depósito de servicios públicos.

- 4. Confirme que el ingreso anual de su hogar coincide con la información introducida en la pestaña de Información del Inquilino y del Hogar.

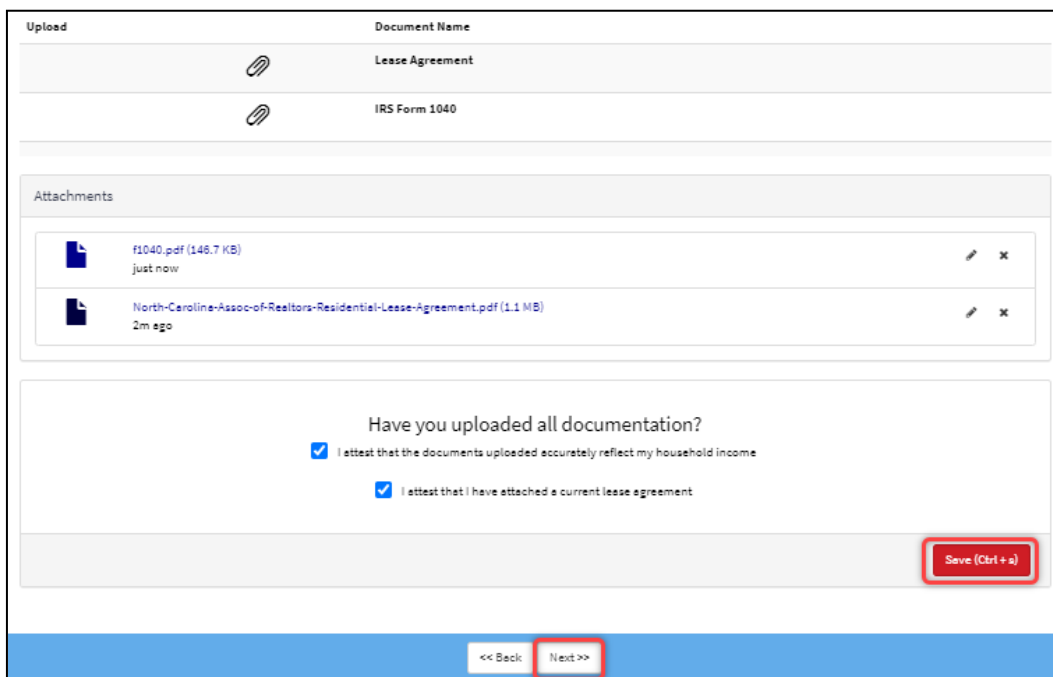


- 5. Una vez que haya completado todos los campos necesarios, haga clic en **Save (Ctrl+s)** (Guardar).
- 6. En la parte inferior del formulario, ingrese la información relacionada con la asistencia requerida para cada proveedor de servicios públicos y propietario que aplique. Este preparado para cargar las declaraciones de estos proveedores en la pestaña de Documentos de la solicitud.
 - a. En el campo *Payee Type* (Tipo de beneficiario), seleccione el proveedor de servicios públicos o el propietario.

- b. Seleccione el nombre del proveedor de servicios públicos o del propietario en el menú desplegable de *Vendor* (proveedores).
Consejo: *Comience a escribir en el campo para reducir las opciones.*
 - c. Indique el mes en el que el inquilino necesita asistencia.
 - d. Ingrese el saldo, el número de cuenta y el nombre de la cuenta.
 - e. Cuando haya terminado, haga clic en la marca de verificación situada a la izquierda de la fila.
 - f. Para agregar más información del proveedor o propietario, repita los pasos a-e.
7. Si no encuentra el proveedor, una ventana emergente le dirigirá a un formulario para agregar proveedores. Ingrese el nombre y la dirección del proveedor o propietario y haga clic en *Save* (Guardar).
 8. Haga clic en **Next** (Siguiete) para pasar a la siguiente pestaña.

Pestaña para cargar documentos.

En esta pestaña, adjunte todos los formularios requeridos. En esta página se enumeran todos los documentos indicados en las pestañas anteriores del proceso de solicitud.

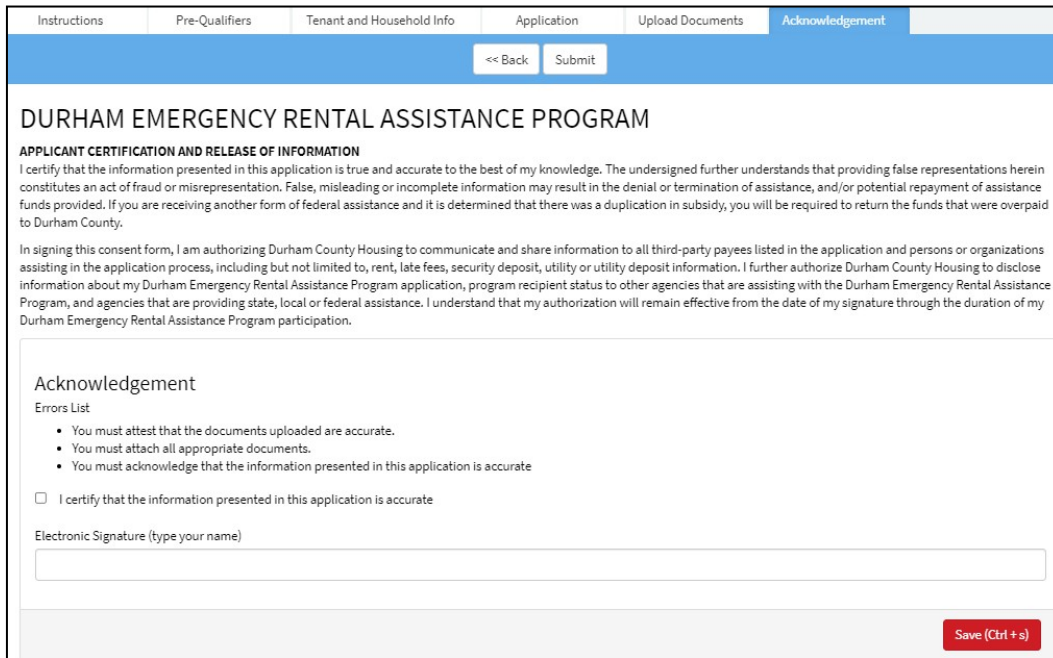


1. Es posible que tenga que escanear todos los documentos y guardarlos en su ordenador antes de continuar.
2. Haga clic en el icono de carga (clip) de cada documento para adjuntar el archivo desde su computador.
3. Para editar el nombre de un archivo adjunto, haga clic en el icono de edición (lápiz). Para eliminar un archivo adjunto, haga clic en el icono de eliminar (x).
4. Marque las casillas para confirmar que los documentos cargados reflejan con exactitud los ingresos del hogar y que ha adjuntado un contrato de arrendamiento vigente.
5. Cuando haya terminado, haga clic en **Save** (Guardar) y luego en **Next** (Siguiete) para avanzar a la siguiente pestaña.

Pestaña de confirmación

Una vez completados todos los campos obligatorios y adjuntados todos los documentos, debe confirmar que la solicitud está completa.

Nota: No puede presentar la solicitud hasta que se hayan resuelto todos los errores señalados.



1. Lea la sección de Certificación y divulgación de información de la solicitud.
2. Resuelva los puntos de la lista de errores. Puede que sea necesario volver a pestañas anteriores para asegurarse de que toda la información está completa.
3. Marque la casilla para confirmar que la información presentada en la solicitud es exacta.
4. Escriba su nombre como firma electrónica.
5. Cuando haya terminado, haga clic en **Save** (Guardar).
6. Si su solicitud está completa y no aparecen errores en esta página, haga clic en Enviar.
 - a. Usted y el inquilino recibirán un correo electrónico con la confirmación del envío de la solicitud.
 - b. El propietario deberá completar un formulario W-9 y EFT, además de completar el formulario de Verificación del propietario y el contrato de administración de la compañía con el propietario.
7. En la página de inicio del portal, la solicitud aparecerá como lista para ser revisada.

Nota: Si abre la solicitud en este estado, todos los campos los encontrará en modo de solo lectura. No podrá cambiar la información una vez que la solicitud se haya enviado.