

## **Preguntas frecuentes sobre el Programa de asistencia para el alquiler y los servicios públicos en el marco de la LEY CARES de asistencia financiera por el coronavirus**

El Programa de asistencia para el alquiler y los servicios públicos en el marco de la LEY CARES de asistencia financiera (Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica por el Coronavirus) ofrece asistencia por única vez para el alquiler y los servicios públicos a los residentes elegibles del condado de Palm Beach que hayan tenido que enfrentar pérdida de ingresos, reducción de horas laborables o desempleo como consecuencia de la pandemia de la COVID-19 **solamente**.

El condado de Palm Beach utilizará los fondos provistos por la Ley CARES de asistencia financiera por el coronavirus para financiar este programa y la asistencia solo se ofrecerá para el pago de alquiler o servicios públicos ya vencidos a partir del 1 de marzo de 2020 y hasta el 31 de diciembre de 2020. Las reglas y normativas relacionadas en virtud de la sección 601(a) de la Ley de Seguridad Social, conforme a las incorporaciones de la sección 5001 de la Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica por el Coronavirus ("Ley CARES") regirán el uso de los fondos.

**ADVERTENCIA:** En la Sección 1001 del Título 19 del Código de los EE. UU., se establece como un delito penal el hacer declaraciones o tergiversaciones falsas intencionadas ante un departamento o agencia de los Estados Unidos con respecto a algún asunto dentro de la jurisdicción. La información falsa puede derivar en responsabilidad civil o en sanciones penales que incluyen, entre otras, multas, penas en prisión o ambas. *El programa no está pensado para asistir a aquellas personas que no se vieron afectadas por la pandemia de la COVID-19.*

*Esta información está disponible en inglés, en español y en Creole.*

### **P. ¿Quién es elegible para recibir asistencia?**

Las personas o grupos familiares que residan en el condado de Palm Beach y que cumplan con los siguientes criterios:

- Solicitante que resida dentro de los límites corporativos del condado de Palm Beach.
- **Los solicitantes cuyos ingresos totales estén en los límites del 140% del Ingreso promedio en el área (AMI), establecido por el HUD para la jurisdicción del condado de Palm Beach, FL, antes de la COVID-19.**
- **Los solicitantes que hayan sufrido pérdida de salario o ingresos directamente relacionada con la COVID-19.** Debe poder documentar que no pudo pagar el alquiler o los servicios públicos debido, estrictamente, a la pérdida de ingresos, la reducción de horas laborables o la pérdida del empleo como consecuencia de la pandemia de la COVID-19 **solamente**.

### **P. ¿Qué debo saber antes de presentar una solicitud para el programa?**

Los requisitos del programa son los siguientes:

- La asistencia solo se proveerá para los gastos con vencimiento a partir del 1 de marzo de 2020 y no superará tres (3) meses.
- Los solicitantes deben atestiguar que han enfrentado pérdida de ingresos, reducción de las horas laborables o ambas, o desempleo en relación directa con la pandemia de la COVID-19 lo que causó que el solicitante dejara de pagar el alquiler o los servicios públicos.
- Los solicitantes deben presentar información demográfica, tal como, los nombres de los integrantes del grupo familiar, los números de seguridad social (si corresponde), las fechas de nacimiento, etc.

- Los solicitantes deben tener un alquiler y otros servicios públicos en su nombre o en nombre de otro integrante del grupo familiar. El integrante del grupo familiar debe estar mencionado en la solicitud.
- Los solicitantes o el integrante del grupo familiar no deben haber recibido otra asistencia financiera para el alquiler o los servicios públicos por el período de pago seleccionado.
- Los solicitantes deben solicitar beneficios de desempleo y presentar la documentación complementaria si corresponde.

**P. ¿Qué documentos son necesarios para solicitar la asistencia?**

A continuación, se presenta una lista de los documentos necesarios. Se **deben** presentar todos los documentos para que se procese la solicitud. Las solicitudes incompletas pueden derivar en demoras o en rechazos de solicitudes.

*INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA*

- **Prueba de ingresos para elegibilidad antes de la COVID-19 (todos los integrantes adultos del grupo familiar mayores de 18 años)**
  - a. Comprobantes de pago de antes de la crisis de la COVID-19
  - b. Estados bancarios de antes de la crisis de la COVID-19
  - c. Última declaración de ingresos presentada si es trabajador independiente
  - d. Formulario de autocertificación para documentar la pérdida de ingresos, si no se puede garantizar una prueba de pérdida de ingresos
  - e. Los clientes del Departamento de Servicios Comunitarios que han recibido servicios en las últimas 24 horas no tendrán la obligación de presentar la documentación de ingresos salvo que un Administrador de Casos lo considere necesario.
  
- **Prueba de crisis por COVID-19 (solo solicitante) debe presentar uno o más de los siguientes documentos:**
  - a) Carta de un empleador en la cual se declare la pérdida del trabajo o las horas o jornada laborable reducidas
  - b) Pedido de beneficios de desempleo o solicitud presentada de desempleo
  - c) Comprobantes de pago anteriores a la crisis y comprobantes de pago actuales con horarios reducidos
  - d) Evidencia de pérdida de ingresos si es trabajador independiente
  
- **ID válida emitida por el gobierno (solo solicitante)**
  
- **Tarjeta de seguro social (solo solicitante)**
  - **Cómo presentar solicitud para el alquiler**
    - a. Contrato de alquiler **(el contrato de alquiler debe estar vigente y no vencido)**
    - b. Si es un proveedor nuevo del condado de Palm Beach, debe proporcionar la dirección de correo electrónico/el número de teléfono del propietario para el registro de este. El propietario recibirá el enlace para crear/actualizar la información de proveedor y certificar el estado de cuenta si el solicitante no lo presenta.
    - c. La demora del registro del proveedor retrasará la aprobación de la solicitud.
  
- **Solicitud del pago de energía eléctrica**
  - a. Factura(s) de electricidad que muestre el monto adeudado.
  
- **Solicitud del pago de agua**
  - a. Factura(s) de agua que muestre el monto adeudado.

- **Solicitud del pago de gas**
  - a. Factura(s) de gas que muestre el monto adeudado.
- **Solicitud para asistencia alimentaria**
  - a. Prueba de la crisis causada por el Coronavirus.

**Nota:** Los clientes que recibieron servicios por parte del Departamento de Servicios Comunitario (CSD por sus siglas en ingles) en los últimos 24 meses a partir de la fecha que sometió la aplicación y recibió la Asistencia de Alquiler y Servicios Públicos por medio de este programa se consideran automáticamente elegibles por ingresos y no necesitan cargar la documentación de respaldo para la Asistencia de Alimentos. Solo será entregada una tarjeta por hogar.

**P. ¿Cuántas veces puedo recibir asistencia?**

Puede recibir el beneficio de asistencia **una vez** para todos los servicios.

**P. ¿Cuáles son las directivas de ingresos para este programa?**

Los solicitantes deben tener ingresos brutos anuales que no excedan el 140% del Ingreso promedio en el área (AMI), establecido por el HUD para la jurisdicción del condado de Palm Beach, FL, antes de la COVID-19:

Cantidad de integrantes en la vivienda /familiares	140%
1	\$86,100
2	\$98,420
3	\$110,740
4	\$122,920
5	\$132,860
6	\$142,660
7	\$152,460
8	\$162,260
9	\$172,088
10	\$181,922

**P. Si califico, ¿cuántos fondos puedo recibir de asistencia para el alquiler y los servicios públicos?**

La asistencia se puede entregar de la siguiente manera y está basada en la necesidad y los fondos disponibles:

- Hasta tres meses de alquiler por un monto de hasta \$5,800 por mora desde marzo de 2020
- Hasta tres meses de servicios de electricidad, agua o gas por un monto de hasta \$1,200 por mora desde marzo de 2020

**P. Si califico, ¿cuántos fondos recibiré de asistencia alimentaria?**

La asignación de la Asistencia de Alimentos será basada en el tamaño del hogar y la cantidad máxima esta listada a continuación. Solo será entregada una (1) tarjeta por hogar.

- 1-2 Miembros en el hogar : \$400
- 3-4 Miembros en el hogar: \$800
- 5 o más Miembros en el hogar: \$1,000

#### **P. ¿Cómo presento la solicitud para el programa de la Ley CARES?**

Puede presentar la solicitud en línea para el programa de Asistencia para el alquiler y los servicios públicos en el marco de la Ley CARES en <http://www.pbcgov.org/OSCARSS>. Se puede acceder a las solicitudes a través de cualquier conexión a Internet. El personal del CSD puede ayudarlo si llama al (561) 355-4792. Además, hay ocho agencias socias de la comunidad disponibles para asistirlo personalmente y ayudarlo a ingresar y presentar su solicitud en línea.

Puede consultar la pregunta “**¿Quién puede ayudarme a presentar la solicitud para servicios?**” para obtener información adicional.

La ciudad de West Palm Beach brindará asistencia **solamente a los residentes de la ciudad** con las solicitudes concernientes a la Ley CARES. Los residentes pueden llamar al (561) 822-1250 para concertar una cita.

Es de utilidad consultar las [Preguntas frecuentes sobre la Ley CARES](#) y los [videos de tutoriales en línea](#) de OSCARSS antes de completar una solicitud.

#### **P. ¿Dónde puedo presentar en persona mis documentos pendientes?**

**Nota:** *Este servicio únicamente está disponible para clientes que hayan presentado la solicitud y necesiten asistencia con la carga de documentación pendiente.*

Los solicitantes pueden concertar una cita para presentar los documentos por la ventanilla de servicio en automóvil del CSD, ubicada en 810 Datura Street, West Palm Beach, y 1440 Martin Luther King Jr. Boulevard, Riviera Beach, los martes y jueves de 8:30 a 11:30 a.m. y de 1 a 4 p.m.

**Llame al (561) 355-4792 para pedir/confirmar las citas y para confirmar los horarios de servicio en automóvil. Es obligatorio que los clientes usen una máscara y respeten todas las directivas de distanciamiento social en cuanto lleguen.**

Un empleado del personal de CSD puede ayudarlo para asegurarse de reunir todos los documentos correctos de antemano. Tenga en cuenta que **es necesario escribir el número de solicitud en todos los documentos entregados.**

Únicamente los solicitantes que hayan presentado las solicitudes y tengan **documentación pendiente** pueden presentar también sus documentos en cualquiera de las sucursales de las Bibliotecas del PBC. En algunas bibliotecas, los servicios personales pueden estar limitados. Para obtener más información o para localizar la librería más cercana, visite <http://www.pbclibrary.org/locations>.

**Nota:** *El personal de la Biblioteca del PBC solo recibirá documentos de solicitudes pendientes. En ninguna sucursal de las Bibliotecas del PBC, se brindará asistencia para la presentación de solicitudes para el programa.* Si desea solicitar asistencia para la presentación de solicitudes para el programa, llame al (561) 355- 4792 o póngase en contacto con alguna de las organizaciones comunitarias que prestan servicios de orientación (consulte la Pregunta y la respuesta de “¿Quién puede ayudarme a presentar la solicitud para servicios?” a continuación).

Se insta a los solicitantes a que revisen sus correos electrónicos con frecuencia y tengan un número de teléfono válido en el archivo, ya que los revisores pueden ponerse en contacto por correo electrónico y envían información actualizada importante sobre las solicitudes. Además, es de utilidad consultar las Preguntas frecuentes sobre la Ley CARES y los videos de tutoriales en línea de OSCARSS antes de completar una solicitud.

**P. ¿Quién puede ayudarme a presentar la solicitud para servicios?**

Las solicitudes están disponibles en línea en <http://www.pbcgov.org/OSCARSS> y se puede acceder desde cualquier conexión a Internet. Asimismo, el CSD se asoció con ocho agencias comunitarias que también puedan asistir a los clientes con la prestación de servicios de orientación. Visite sus sitios web o llame para obtener más información o para concertar una cita.

AGENCY NAME	LOCATION(S)	PHONE	WEBSITE
Adopt-a-Family Family Division of the Lewis Center	1000 45th Street West Palm Beach, 33407	(561) 444-0398	<a href="http://www.aafpbc.org">www.aafpbc.org</a>
Catholic Charities of the Diocese of Palm Beach	9995 N Military Trail West Palm Beach, 33410	(561) 775-9560  (561) 360-3327	<a href="http://www.catholiccharitiesdpb.org">www.catholiccharitiesdpb.org</a>
Community Partners Housing Services	Remote	(561) 386-2704  (561) 841-3500, x.1002	<a href="http://www.cp-cto.org/housing-services">www.cp-cto.org/housing-services</a>
Farmworker Coordinating Council of Palm Beach County, Inc.	Lake Worth Office 1123 Crestwood Blvd. Lake Worth, 33460  Belle Glade Office 233 W. Ave. A Suite D Belle Glade, 33430	Lake Worth (561) 533-7227  Belle Glade (561) 992-0603	<a href="http://www.farmworkercouncil.org">www.farmworkercouncil.org</a>
Palm Beach County Housing Authority	3432 W. 45th Street West Palm Beach, 33407	(561) 684-2160	<a href="http://www.pbchaf.org">www.pbchaf.org</a>
Pathways to Prosperity, Inc. (P2P)	970 N. Seacrest Blvd. Boynton Beach, 33435	(561) 523-0179	<a href="http://www.pathwaysboynton.org">www.pathwaysboynton.org</a>
The Lord's Place Prevention Team	2808 N Australian Ave, West Palm Beach, 33407	(561) 537-4652  (561) 494-0125, x. 1115	<a href="http://www.thelordsplace.org">www.thelordsplace.org</a>
The Urban League of Palm Beach County	700 N Australian Ave West Palm Beach, 33407	(561) 833-1461	<a href="http://www.ulpbc.org">www.ulpbc.org</a>

*\*Visit the agency's website for more information and to make an appointment.*

La ciudad de West Palm Beach **brindará asistencia solamente a los residentes de la ciudad** con las solicitudes concernientes a la Ley CARES. Los residentes de la ciudad pueden llamar al (561) 822-1250 para concertar una cita.

Se insta a los solicitantes a que revisen sus correos electrónicos con frecuencia, ya que los revisores pueden ponerse en contacto por correo electrónico y envían información actualizada importante sobre las solicitudes. Para verificar el estado de la solicitud, visite la Búsqueda de servicios al cliente del CSD en [www.pbcgov.com/clientservicessearch](http://www.pbcgov.com/clientservicessearch) o directamente hágalo a través del portal de OSCARSS en [www.pbcgov.com/OSCARSS](http://www.pbcgov.com/OSCARSS).

**P. ¿Cómo puedo verificar el estado de mi solicitud?**

Para verificar el estado de una solicitud, visite la Búsqueda de servicios al cliente del CSD en [www.pbcgov.com/clientservicessearch](http://www.pbcgov.com/clientservicessearch) o directamente hágalo a través del portal de OSCARSS en [www.pbcgov.com/OSCARSS](http://www.pbcgov.com/OSCARSS).

Cuando una solicitud es revisada, recibirá un correo electrónico si tiene alguna documentación pendiente. Los documentos pendientes también se enumerarán en su solicitud cuando inicie sesión.

Se insta a los solicitantes a que revisen sus correos electrónicos con frecuencia y tengan un número de teléfono válido en el archivo, ya que los revisores pueden ponerse en contacto por correo electrónico y envían información actualizada importante sobre las solicitudes.

**P. ¿Qué tipos de unidades de vivienda pueden recibir asistencia?**

Se puede otorgar asistencia a unidades, tales como apartamentos, casas, casas adosadas y casas rodantes.

**P. Estoy retrasado en los pagos de alquiler del mes de febrero, ¿puedo solicitar la asistencia?**

No. La asistencia solamente se dará para el alquiler y los servicios públicos a partir del 1 de marzo de 2020 por un período que no supere los tres meses. La asistencia únicamente está disponible para aquellas personas que puedan presentar evidencia de que han enfrentado pérdida de ingresos, reducción de las horas laborables o desempleo como consecuencia de la pandemia de la COVID-19.

**P. Acabo de recibir un cheque de estímulo o un pago en concepto de devolución por el impuesto a la renta. ¿Debo pagar el alquiler?**

Sí. No omita pagar el alquiler si puede hacerlo. Durante este período de retraso, si está atrasado en el pago del alquiler, debe intentar comunicarse con su propietario para ponerse al día. Pero no espere recibir un aviso para tomar medidas. Siempre debe abrir su correo o leer la correspondencia recibida de su propietario.

**P. ¿Debo pagar los fondos?**

No.

**P. ¿Se ofrece asistencia para el alquiler y los servicios públicos para crisis que no estén relacionadas con la COVID-19? Si es así, ¿cómo se solicita?**

Sí. Nuestro departamento ofrece asistencia para el alquiler y los servicios públicos para crisis que no están relacionadas con la COVID-19. Para solicitar asistencia, inicie sesión en OSCARSS y seleccione "Solicitar servicios".

Es posible que se exijan solicitudes en papel para los servicios que no están relacionados con la COVID-19.



### **P. ¿Que es la tarjeta Visa prepagada para la Asistencia de Alimentos?**

El Departamento de Servicios Comunitarios (CSD) del Condado de Palm Beach proporcionará asistencia para alimentos a los residentes elegibles Del Condado de Palm Beach bajo la Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica por Coronavirus (CARES por sus siglas en ingles). El condado de Palm Beach emitirá tarjetas de débito prepagas a los residentes aprobados para la compra de alimentos.

### **P. ¿Cómo funciona la tarjeta Visa prepagada?**

La tarjeta es una, Tarjeta prepagada. Puede ser usada con firma en todos los lugares donde se aceptan tarjetas de débito Visa para la compra de alimentos.

### **P. ¿Cómo puedo activar la tarjeta Visa prepagada?**

- Para activar su tarjeta Visa prepagada, llame a la línea gratuita 1-833-848-5768.
- Entre los últimos 4 (cuatro) números de su seguro social.
- Después de su activación, recibirá un número de identificación personalizado (PIN). Podrá cambiar este número en cualquier momento. Su PIN no le concederá acceso para devolución de dinero en efectivo las cajas de supermercados o en los cajeros automáticos.
- Firme con su nombre la tarjeta en la parte de atrás en la línea especificada para la firma.
- Verifique si los fondos han sido cargados a su tarjeta, entonces su tarjeta estará lista para su uso.

### **P. ¿Que puedo hacer si la tarjeta declina?**

Esto significa que la cantidad autorizada por el comerciante es mayor que el saldo restante de la tarjeta. Cuando ocurra esta situación, visite [www.paymentcardinfo.com](http://www.paymentcardinfo.com) en su computador o en su dispositivo móvil, inicie sección de forma segura para revisar el saldo de su cuenta.

### **P. ¿Cómo puedo mirar el saldo de mi tarjeta?**

Puede revisar el saldo de su tarjeta en la página web entrando a [www.paymentcardinfo.com](http://www.paymentcardinfo.com) o llamando al 1-833-848-5768. También puede revisar el balance de su tarjeta en cualquier cajero automático utilizando la función de consulta de saldo. Puede aplicarse tarifas en caso de usar cajeros automáticos de terceros.

### **P. ¿Hay algún otro tipo de transacción de la cual deba conocer?**

Si. Tenga en cuenta otros procesos de pre autorización para todas las "Transacciones abiertas" asociadas con ciertos tipos de comerciantes que venden bienes o servicios donde se desconoce el monto final que cobrarán a su Tarjeta en el momento en que autorizan por primera vez su Tarjeta. En estas transacciones, su cuenta puede estar "autorizada" o "tener dinero retenido" por más del monto real de la compra hasta que se complete la transacción final, lo que significa que esos "dólares autorizados"

no están disponibles para gastar en otro lugar. La tarjeta es para ayudarlo con los gastos de comestibles en cualquier supermercado local que acepte la tarjeta de débito Visa.

**P. ¿Que puedo hacer si pierdo o me roban mi tarjeta?**

Notifique la pérdida o robo de su tarjeta inmediatamente entrando a la página web [www.paymentcardinfo.com](http://www.paymentcardinfo.com) o llamando a la línea gratuita 1-833-848-5768. Un representante de servicio al cliente estará disponible las 24 horas al día, los 7 días de la semana para ayudarlo en caso de que esto ocurra. Abra un cargo de \$15 dólares para mandarle otra tarjeta, esta cantidad será reducida de su balance actual en la tarjeta. El Aplicante debe hacerse responsable de mantener la tarjeta en un lugar seguro.

**P. ¿Cómo recibiré la Tarjeta Prepago?**

El Aplicante recibirá la tarjeta cuando la aplicación sea aprobada por el Departamento de Servicio Comunitario del Condado de Palm Beach. La tarjeta será enviada por correo en los próximos 10-15 días de ser aprobada su aplicación, la tarjeta será enviada a la dirección suministrada en la aplicación. Llame al Departamento de Servicio Comunitario si necesita información sobre quién es elegible para esta asistencia de alimentos. El número de teléfono es: 561-355-4792.

*(El resto de esta página se ha dejado en blanco intencionalmente)*