



# Delaware

## Mortgage Relief Program

Programa de Alivio Hipotecario

### MANUAL DE POLÍTICAS

23 de mayo de 2022

Autoridad de Vivienda Pública de Delaware  
18 The Green, Dover, DE 19901  
1-888-303-4324



# MANUAL DE POLÍTICAS DEL DE-MRP

---

**Oficina responsable:** Financiamiento para la Vivienda  
**Propietaria de la política:** Cynthia Karnai, subdirectora  
**Copropietaria de la política:** Stephanie Griffin, directora de  
Financiamiento para la Vivienda  
**Fecha de aprobación inicial:** 23 de mayo de 2022

[Cynthia@DeStateHousing.com](mailto:Cynthia@DeStateHousing.com)  
[StephanieG@destatehousing.com](mailto:StephanieG@destatehousing.com)

## Historial de revisiones de la política

Autorizado por	Fecha de aprobación	Resumen de los cambios	Cantidad de páginas

## Índice

INTRODUCCIÓN.....	4
RESUMEN EJECUTIVO .....	4
ELEMENTOS DEL PROGRAMA .....	7
Requisitos generales para acceder al programa.....	8
Requisitos de la propiedad .....	9
Requisitos de la hipoteca .....	10
PROGRAMAS DE ASISTENCIA RELACIONADOS CON LAS HIPOTECAS .....	10
Subvenciones hipotecarias <i>Fresh Start</i> del DE-MRP .....	10
ASISTENCIA NO RELACIONADA CON LA HIPOTECA.....	11
Subvención de emergencia en caso de desalojo del DEMRP .....	11
REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN .....	12
PRIORIDAD DE LOS SOLICITANTES .....	16
PORTAL DE SOLICITUDES .....	16
PROCESO DE SOLICITUD.....	17
Estructura de la asistencia financiera (instrumentos de seguridad) .....	18
Recertificación .....	19
Rechazo de solicitudes .....	19
Servicios jurídicos y asesoramiento de vivienda.....	19
Proceso de apelación .....	20
Solicitudes incompletas .....	21
Solicitantes que no responden .....	21
Retiro de la solicitud por parte del solicitante.....	21
Garantía de calidad y control de calidad .....	21
INFORMES .....	22

## INTRODUCCIÓN

El Manual de políticas del Programa de Alivio Hipotecario de Delaware (DE-MRP) se desarrolló como una herramienta de referencia a la hora de tomar decisiones relativas a dicho programa. Este documento se basa en las normas y guías dictadas por el Departamento del Tesoro de los Estados Unidos, y en las condiciones del DE-MRP aprobadas que aquí se adjuntan.

## RESUMEN EJECUTIVO

El Programa de Alivio Hipotecario de Delaware (DE-MRP) está financiado por el gobierno federal y su objetivo es ayudar a los propietarios que están en riesgo de incumplimiento, ejecución hipotecaria o desalojo a consecuencia de alguna dificultad financiera causada por la pandemia del COVID-19.

La Oficina del Gobernador de Delaware ha delegado la administración del DE-MRP a la Autoridad de Vivienda Pública de Delaware (DSHA) con el financiamiento proporcionado a través del Fondo de Asistencia para Propietarios de Vivienda (HAF) en virtud del artículo 3206 de la Ley del Plan de Rescate Estadounidense de 2021 (ley pública 117-2).

La DSHA creará programas centrados en la asistencia financiera a los propietarios calificados que estén en riesgo de desalojo por el incumplimiento de las obligaciones relacionadas con el inmueble, como los pagos de la hipoteca. La asistencia adoptará dos formas: la subvención de emergencia en caso de desalojo y la subvención hipotecaria *Fresh Start*. En Delaware, estos programas se denominarán de forma conjunta Programa de Alivio Hipotecario de Delaware (DE-MRP). Los solicitantes que satisfagan las condiciones establecidas podrán pedir ayuda a través de ambas subvenciones por un importe máximo de \$40,000.

La asistencia se estructurará a modo de subvención sin recurso. Los pagos se realizarán directamente a la entidad respectiva, como el municipio, la compañía de seguros, el administrador del préstamo o el prestamista, según corresponda.

### DEFINICIONES

**AMI:** siglas inglesas del ingreso medio de la zona determinado por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos sobre una base anual.

**Archivo de datos comunes (CDF):** proceso de intercambio de archivos de datos electrónicos para comunicar digitalmente la información entre el prestamista o el administrador del préstamo y el DE-MRP con el fin de validar la información hipotecaria del solicitante.

**Límite de préstamo conforme:** tope en dólares del monto de una hipoteca que se establece periódicamente y que Freddie Mac y Fannie Mae están dispuestas a comprar o garantizar.

**Moroso** (a los fines del DE-MRP): atraso de al menos un pago (de más de 30 días) en el pago de la hipoteca u otros gastos elegibles según el programa DE-MRP.

**Vivienda** (a los fines del DE-MRP): cualquier edificio, estructura o parte de ellos que esté ocupado o diseñado o destinado a ser ocupado como residencia por una o más personas, lo cual incluye casas rodantes y prefabricadas (fijadas o no).

**Propietarios elegibles:** propietarios de viviendas de Delaware que hayan tenido alguna dificultad financiera relacionada con el covid-19 después del 21 de enero de 2020 y cuyos ingresos sean iguales o inferiores al 150 % de los ingresos medios de la zona o al 100 % de los ingresos medios de los Estados Unidos, de ambas cifras, la que resulte mayor.

**Garantía:** impuestos y seguros que conforman una parte de la cuota mensual de la hipoteca y que el prestamista o el administrador hipotecario paga a la entidad correspondiente en el momento de su vencimiento.

**Indulgencia:** período en el que un administrador hipotecario le permite suspender o reducir los pagos de la hipoteca durante determinado plazo.

**Ejecución hipotecaria:** proceso jurídico mediante el cual se toma posesión de una propiedad hipotecada cuando el deudor no efectúa los pagos correspondientes.

**Relación entre deuda e ingresos del hogar (HDTI):** porcentaje de los ingresos mensuales que un hogar destina a pagar los costos de la vivienda, es decir, el capital de la hipoteca, los intereses, los impuestos sobre el inmueble, el seguro y las cuotas de la Asociación de Copropietarios (HOA), si corresponde.

**Riesgo inminente de ejecución hipotecaria:** situación en la cual el proceso de ejecución hipotecaria ya ha comenzado, y en la que se ha programado o se programará un remate judicial.

**Aumento de los gastos diarios:** aumento de los gastos menores del hogar, lo que incluye, a modo de ejemplo, los gastos médicos generados por un seguro médico inadecuado y los costos de reconexión de los servicios públicos directamente relacionados con la pandemia de coronavirus después del 21 de enero de 2020.

**DE-MRP:** Programa de Alivio Hipotecario de Delaware.

**DSHA:** Autoridad de Vivienda Pública de Delaware.

**Personas con dominio limitado del inglés:** quienes no hablan inglés como lengua principal y tienen una capacidad limitada para leer, hablar, escribir o entender el inglés.

**Hipoteca (definición del Tesoro de los Estados Unidos):** toda operación crediticia que esté garantizada por una hipoteca, un instrumento de garantía inmobiliaria u otra garantía real contractual sobre la residencia principal de un prestatario que sea una vivienda de una a cuatro unidades, o un inmueble residencial que incluya una vivienda de una a cuatro unidades, y cuyo saldo de capital impago en el momento de la constitución no sea superior al límite de préstamo conforme. *\* Según la legislación estatal aplicable, una hipoteca inversa, un préstamo garantizado por una vivienda prefabricada o un contrato de compraventa (también denominado contrato de compraventa de terrenos) pueden cuadrar en esta definición si se cumplen los criterios de este párrafo.*

**Asistencia relacionada con la hipoteca:** fondos del DE-MRP pagados a un prestamista o un administrador hipotecario en nombre de un solicitante del DE-MRP aprobado para subsanar la morosidad (rehabilitación) o para poder efectuar futuros pagos de la hipoteca.

**Persona física:** un ser humano y no una entidad o persona jurídica que se crea en virtud de la ley.

**Asistencia no relacionada con la hipoteca:** fondos del DE-MRP pagados a un proveedor de servicios o a un tercero autorizado a recibir pagos en nombre de un solicitante del DE-MRP aprobado; tales fondos se destinan a pagar cargos inmobiliarios en mora y sin depósito en garantía, y servicios públicos (a partir del 22 de mayo de 2022, en el caso del DE-MRP, estos servicios se limitan a pagos de suministro de agua o alcantarillado).

**Tramo censal calificado:** tramo censal en el que el 50 % de los hogares tienen ingresos inferiores al 60 % del ingreso medio de la zona o una tasa de pobreza del 25 % o más (definición del HUD).

**Dificultad financiera calificada:** reducción importante de los ingresos o aumento significativo de los gastos diarios asociados a la pandemia de coronavirus que implique para el propietario la creación o el incremento del riesgo de morosidad hipotecaria, el incumplimiento de los pagos de la hipoteca, la ejecución hipotecaria, la pérdida de servicios públicos o de energía en el hogar, o el desalojo.

**Personas socialmente desfavorecidas** (definición del Tesoro de los Estados Unidos): personas cuyo poder adquisitivo o capacidad para ser propietario de una vivienda se han visto afectados debido a la disminución del acceso al crédito en condiciones razonables en comparación con otras personas en circunstancias económicas equiparables, sobre la base de disparidades en las tasas de propiedad de viviendas en la jurisdicción a la que pertenece el beneficiario del HAF, tal como lo documenta el Censo de los Estados Unidos. La dificultad debe derivarse de circunstancias ajenas a su voluntad. Los indicadores de dificultad según esta definición pueden incluir: (1) ser miembro de un grupo que ha sido víctima de prejuicios raciales, étnicos o culturales dentro de la sociedad estadounidense; (2) ser residente de una zona censal donde más de la mitad son minorías; (3) ser una persona con dominio

limitado de inglés; (4) ser residente en un territorio estadounidense, una reserva aborígen o un área mantenida en fideicomiso para los nativos hawaianos; o (5) ser una persona que viva en un condado con pobreza persistente, es decir, un condado en el que el 20 % o más de su población haya vivido en la pobreza durante los últimos 30 años, según los tres últimos censos decenales. Además, se puede determinar que una persona está socialmente desfavorecida de acuerdo con un proceso desarrollado por los beneficiarios del HAF utilizado para establecer si un propietario es una persona socialmente desfavorecida conforme lo estipula la ley aplicable, lo cual puede basarse razonablemente en declaraciones de la misma persona.

**Ingresos objetivo** (según lo exigido por el Tesoro de los Estados Unidos): al menos el 60 % de los montos disponibles para los beneficiarios del HAF deben destinarse a gastos calificados a fin de ayudar a los propietarios con ingresos iguales o inferiores al 100 % de los ingresos medios de la zona o iguales o inferiores al 100 % de los ingresos medios de los Estados Unidos, lo que sea mayor. Todo monto que no se ponga a disposición de los propietarios que cumplan este requisito de ingresos objetivo debe tener una prioridad establecida de modo que se dé asistencia a las personas socialmente desfavorecidas. Los fondos restantes después de establecida dicha prioridad se pondrán a disposición de otros propietarios que satisfagan los requisitos.

**WOB:** Witt O'Brien's, proveedor, seleccionado por la DSHA, mediante un proceso de licitación, para apoyar la administración del programa DE-MRP.

**Yardi:** proveedor o sistema adquirido como portal de solicitudes, pagos y presentación de informes para el programa DE-MRP.

### ELEMENTOS DEL PROGRAMA

A continuación se incluye un resumen de los elementos del programa disponibles a través del DE-MRP. Las descripciones completas de las políticas están en la sección "Políticas específicas del programa" del documento.

El DE-MRP incluirá los siguientes dos elementos, junto con servicios de asesoramiento de vivienda basados en referencias para promover el propósito del programa:

1. **Subvención de emergencia en caso de desalojo del DE-MRP:** proporciona hasta \$10,000 de asistencia financiera a los propietarios que reúnan los requisitos a fin de evitar el desalojo inminente debido a las cargas del inmueble.
2. **Programa de subvenciones hipotecarias *Fresh Start* del DE-MRP:** proporciona un pago único de hasta \$30,000 en nombre de un propietario que reúna los requisitos a fin de cubrir atrasos de la hipoteca o facilitar su modificación (como la reducción del capital o de la tasa de interés) para ajustar los futuros pagos a niveles asequibles para el propietario.

*\* Todos los pagos se realizan directamente al administrador del préstamo o al proveedor en nombre del propietario.*

## Requisitos generales para acceder al programa

Todos los solicitantes deben cumplir los siguientes requisitos, que se refieren a los dos elementos del programa mencionados en el resumen anterior. En caso de no satisfacer los siguientes requisitos, no podrá recibir la asistencia del DE-MRP.

### Requisitos de los solicitantes

Los solicitantes **deben**:

- ser **personas físicas** o fideicomisarios de un fideicomiso en vida no constituido como sociedad (las sociedades de responsabilidad limitada u otras entidades comerciales no pueden participar);
- ser parte del contrato de hipoteca o titular de la propiedad;
- mantener la propiedad como su lugar de residencia principal.

### Requisitos de ingresos

- Los ingresos del hogar **deben** ser iguales o inferiores al 150 % del ingreso medio de la zona (AMI) o al 100 % del ingreso medio de los Estados Unidos, lo que sea mayor.

Límites de ingresos del HAF para Delaware: [Límites máximos de ingresos para el Fondo de Asistencia para Propietarios de Vivienda del Tesoro para el año 2022 \(huduser.gov\)](https://www.huduser.gov/portal/affordablehousing/ami/)

### **Límites de ingresos del HUD**

Según lo establecido por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos  
(al 01/04/22)

#### **Condado de New Castle (ingreso medio = \$105,400)**

	1 persona	2 personas	3 personas	4 personas	5 personas	6 personas	7 personas	8 personas
30 %	22,150	25,300	28,450	31,600	34,150	37,190	41,910	46,630
50 %	36,900	42,200	47,450	52,700	56,950	61,150	65,350	69,600
80 %	59,050	67,450	75,900	84,300	91,050	97,800	104,550	111,300



**Condado de Kent (ingreso medio = \$77,200)**

	1 persona	2 personas	3 personas	4 personas	5 personas	6 personas	7 personas	8 personas
30 %	16,250	18,550	23,030	27,750	32,470	37,190	41,910	46,630
50 %	27,050	30,900	34,750	38,600	41,700	44,800	47,900	51,000
80 %	43,250	49,400	55,600	61,750	66,700	71,650	76,600	81,550

**Condado de Sussex (ingreso medio = \$84,000)**

	1 persona	2 personas	3 personas	4 personas	5 personas	6 personas	7 personas	8 personas
30 %	17,650	20,200	23,030	27,750	32,470	37,190	41,910	46,630
50 %	29,400	33,600	37,800	42,000	45,400	48,750	52,100	55,450
80 %	47,050	53,800	60,500	67,200	72,600	78,000	83,350	88,750

Requisitos en cuanto a las dificultades económicas

Los miembros del hogar deben haber experimentado una **dificultad financiera calificada**, según la definición contenida en este documento. \* *La dificultad debe haberse presentado **después** del 21 de enero de 2020.*

**Requisitos de la propiedad**

La propiedad **debe**:

- encontrarse en el estado de Delaware;
- ser el lugar de residencia principal del solicitante;
- ser un inmueble residencial de una a cuatro unidades.

\* *Las segundas residencias, los inmuebles vacacionales, las propiedades de alquiler no ocupadas por el propietario y las vacías **no reúnen los requisitos** para acceder a la asistencia financiera.*

\* *Las casas prefabricadas y las rodantes, fijadas o no fijadas a un inmueble, **pueden acceder** a la asistencia.*

### Requisitos de la hipoteca

Tipos de hipotecas permitidas:

- Primera hipoteca
- Segunda hipoteca
- Hipoteca inversa
- Préstamos garantizados por viviendas prefabricadas o rodantes (inmuebles o unidades residenciales)
- Contratos de compraventa de terrenos (garantizados por una garantía real contractual sobre la vivienda)

*\* Los solicitantes que se encuentren en proceso de ejecución hipotecaria **pueden** pedir la asistencia financiera.*

### Disponibilidad de fondos

Toda la asistencia está sujeta a la disponibilidad de fondos del DE-MRP. Toda asistencia aprobada se desembolsará directamente al administrador del préstamo o al proveedor en nombre del propietario.

## PROGRAMAS DE ASISTENCIA RELACIONADOS CON LAS HIPOTECAS

### Subvenciones hipotecarias *Fresh Start* del DE-MRP

Están diseñadas para proporcionar un pago único en nombre de un propietario que reúna los requisitos a fin de cubrir atrasos de la hipoteca o facilitar su modificación (como la reducción del capital o de la tasa de interés) para ajustar los futuros pagos a niveles asequibles para el propietario. Incluyen mecanismos para garantizar que la asistencia cree una resolución sostenible a largo plazo sin necesidad de volver a pedir ayuda adicional.

Los solicitantes podrán presentar una solicitud activa por propiedad y por programa. En función de cada caso, el solicitante podrá volver a pedir asistencia adicional para pagar las cuotas atrasadas de la hipoteca, sin superar el máximo total de \$30,000.

Para determinar la ayuda proporcionada, se usarán los siguientes parámetros:

- Los solicitantes con una DTI de hasta el 31 % constituirán una rehabilitación directa.
- Los solicitantes con una DTI de entre el 31.01 % y el 45 % podrán optar por un acuerdo de modificación; de lo contrario, se realizará una rehabilitación directa.
- Los solicitantes con una DTI superior al 45 % deberán optar por un acuerdo de modificación.

- Los solicitantes con una DTI mayor al 80 % o que no tengan ingresos serán remitidos a una agencia de asesoramiento de vivienda aprobada por el HUD para determinar la mejor alternativa para ayudarlos.

### Asistencia máxima permitida por propietario

\$30,000 por hogar (solo para la residencia principal del propietario).

### Requisitos específicos del programa

- La asistencia necesaria no debe exceder el monto máximo permitido de \$30,000.
- Dificultad financiera elegible después del 21 de enero de 2020.
- El 150 % de los ingresos medios de la zona.
- Propietarios de viviendas en Delaware.
- Propietarios que vivan en su residencia principal.

### Determinación de las dificultades financieras

- La mora debe ser de al menos treinta (30) días, lo que incluye cualquier pago durante un período de indulgencia, junto con cualquier certificación o declaración jurada requerida.
- La morosidad de la hipoteca por sí sola es una prueba aceptable de las dificultades financieras, junto con cualquier certificación o declaración jurada requerida.

### Requisito de asesoramiento y servicios jurídicos

Todos los participantes del programa recibirán información sobre los proveedores y servicios de asesoramiento de vivienda para cualquier tipo de apoyo o asistencia que puedan necesitar. Los servicios jurídicos y el asesoramiento de vivienda no son un requisito obligatorio para recibir la asistencia.

### Pagos

Si se obtiene la aprobación, se hará un pago único directamente al administrador del préstamo o al proveedor en nombre del propietario.

*\* En ningún caso la asistencia financiera superará los \$30,000 por hogar.*

## **ASISTENCIA NO RELACIONADA CON LA HIPOTECA**

### **Subvención de emergencia en caso de desalojo del DEMRP**

Diseñada para evitar el desalojo inminente debido a las cargas de la propiedad, lo que incluye:

- Morosidad impositiva, préstamo de bienes muebles o morosidad de arrendamiento de tierras.
- Morosidad en el suministro de agua y el servicio de alcantarillado.
- Morosidad en la cuota de la asociación de copropietarios.
- Morosidad en el seguro de la vivienda.

\* Los impuestos y los seguros atrasados cubiertos por los pagos de la hipoteca (garantía) se pagarán a través del programa de subvenciones hipotecarias *Fresh Start*.

### Monto máximo de asistencia por propietario

\$10,000 por hogar (solo para la residencia principal del propietario).

### Requisitos específicos del programa

- La asistencia necesaria no debe exceder el monto máximo permitido de \$10,000.
- Dificultad financiera elegible después del 21 de enero de 2020.
- El 150 % del AMI.
- Propietarios de viviendas en Delaware.
- Propietarios que vivan en su residencia principal.

### Determinación de las dificultades financieras

- La mora debe ser de al menos treinta (30) días, lo que incluye cualquier pago durante un período de indulgencia o cargas de la propiedad pendientes, junto con cualquier certificación o declaración jurada requerida.
- La morosidad de las cargas de la propiedad elegible por sí sola es una prueba aceptable de las dificultades financieras, junto con cualquier certificación o declaración jurada requerida.

### Requisito de asesoramiento y servicios jurídicos

Todos los participantes del programa recibirán información sobre los proveedores y servicios de asesoramiento de vivienda para cualquier tipo de apoyo o asistencia que puedan necesitar. Los servicios jurídicos y el asesoramiento de vivienda **no son un requisito obligatorio** para recibir la asistencia.

### Pagos

Si se obtiene la aprobación, se hará un pago único directamente al administrador del préstamo o al proveedor en nombre del propietario.

No se permite el reembolso de pagos anteriores.

*\* En ningún caso la asistencia financiera superará los \$10,000 por hogar.*

## REQUISITOS DE DOCUMENTACIÓN

Para que una solicitud pase a la fase de procesamiento y suscripción del proceso de revisión, se deberá presentar la siguiente documentación.

### Identificación del solicitante

Todas las partes firmantes de la solicitud deben subir una copia legible de un medio de identificación aceptable, entre los que se incluyen los siguientes:

- Licencia de conducir expedida en Delaware.

- Identificación expedida por el estado de Delaware.
- Copia del frente de la licencia de conducir expedida en Delaware.
- Copia del frente de la identificación expedida por el estado de Delaware.
- Identificación militar.
- Certificado de naturalización.
- Tarjeta de residencia legal permanente.
- Otro documento de identidad con fotografía emitido por el Gobierno.

*\* Si la licencia o el documento de identidad emitidos por el estado de Delaware no indican la dirección de la propiedad, el solicitante puede proporcionar una factura de servicios públicos actual que contenga el nombre y la dirección del solicitante o una declaración completa en la que explique por qué se utiliza otra dirección.*

### Ingresos del hogar

Para poder acceder al programa DE-MRP, los solicitantes deben certificar los ingresos de todos los miembros del hogar que sean mayores de 18 años. Se aceptarán los siguientes documentos como verificación de ingresos (solo se requieren los documentos aplicables):

- **Declaración de impuestos:** última declaración de impuestos presentada.
- **Recibos de sueldo:** dos últimos recibos de sueldo o una carta del empleador en la que se indique la tasa salarial del período respectivo, las horas trabajadas en el período de pago, el nombre del empleador y los ingresos brutos del año hasta la fecha.
- **Trabajos por cuenta propia y a través de plataformas digitales:** estado de pérdidas y ganancias trimestral o más reciente, todas las páginas de los extractos de todas las cuentas bancarias (comerciales y personales) correspondientes al mismo año en curso y al período de tres meses, y declaración de impuestos más reciente con todos los anexos o resumen impositivo.
- **Pensión o renta vitalicia:** extractos de la pensión o de la renta vitalicia o extracto bancario más reciente de los últimos 60 días en el que figure el importe del depósito.
- **Seguro social:** carta de otorgamiento de beneficios del seguro social o notificación anual de beneficios o declaración SSA-199 de 2020 o extracto bancario más reciente que contenga el importe del depósito fechado en los últimos 30 días.
- **Declaración de beneficios de indemnización laboral:** declaraciones de beneficios de indemnización laboral fechadas en los últimos 30 días.
- **Ingresos por alquiler o pensión:** contrato de alquiler actual y los dos últimos meses de extractos bancarios que contengan los depósitos de ingresos por alquiler.
- **Cuota alimentaria o manutención de menores:** orden judicial o acuerdo por escrito y últimos dos extractos bancarios que contengan los depósitos de los ingresos por manutención.
- **Declaración de beneficios de desempleo:** declaraciones más recientes de beneficios de desempleo (solo se incluyen si el beneficio está disponible por al menos 6 meses adicionales).

- **Declaración de beneficios de la Administración de Veteranos:** declaraciones de beneficios de la Administración de Veteranos o extractos bancarios más recientes que contengan el importe del depósito.
- **En el caso de que un miembro del hogar no tenga ingresos,** se aceptará una declaración propia firmada por dicho miembro en la que certifique que no percibe ingresos.
- **Dispensas o excepciones:** la Autoridad de Vivienda Pública de Delaware (DSHA) puede otorgar dispensas o hacer excepciones para este requisito de documentación según sea razonablemente necesario para atender a circunstancias atenuantes, como discapacidades, desafíos prácticos relacionados con la pandemia o falta de acceso tecnológico por parte de los propietarios.

### Cómo demostrar la dificultad financiera calificada

Se entiende por dificultad financiera calificada a toda reducción importante de los ingresos o aumento significativo de los gastos diarios asociados a la pandemia de coronavirus que implique para el propietario solicitante la creación o el incremento del riesgo de morosidad hipotecaria, el incumplimiento de los pagos de la hipoteca, la ejecución hipotecaria, la pérdida de servicios públicos o de energía en el hogar, o el desalojo. Para recibir la asistencia del DE-MRP, el solicitante debe haber tenido una dificultad financiera calificada después del 21 de enero de 2020.

*\* Como parte de la solicitud, todos los solicitantes deben certificar que han sufrido una dificultad relacionada con el covid-19.*

La morosidad actual de la hipoteca o de las cargas de la propiedad constituye un requisito para todos los elementos del programa a fin de demostrar la dificultad financiera calificada.

*\* Los solicitantes que aleguen tener un aumento significativo de los gastos también deberán presentar una declaración completa y firmada.*

### Comprobante de titularidad de la vivienda

El solicitante **debe** ser titular de la hipoteca o de la propiedad para la cual solicita la asistencia financiera. Para demostrar la titularidad de la vivienda, deberán presentar uno de los siguientes documentos:

- escritura
- extracto hipotecario
- póliza del título
- contrato de alquiler de la unidad en copropiedad
- contrato de compraventa de terrenos
- factura de un impuesto sobre la propiedad
- póliza de estructura edilicia del propietario
- declaración de la HOA (Asociación de Copropietarios) o de la cooperativa de viviendas

*\* Para quienes no pueden proporcionar la información mencionada con anterioridad, se podrán considerar otras formas de documentación en función de cada caso.*

### Comprobante de residencia principal

A todos los solicitantes se les preguntará si la propiedad para la que solicitan la asistencia es su lugar de residencia principal. La respuesta se certificará cuando el solicitante firme electrónicamente la declaración de veracidad obligatoria al final de la solicitud.

### Comprobante de morosidad

Para ciertos elementos del programa DE-MRP, los solicitantes **deben proporcionar** documentación que acredite la morosidad. Estos documentos también se utilizarán para determinar la necesidad monetaria del solicitante.

- Programa de subvenciones hipotecarias “*Fresh Start*” del DE-MRP
  - Extractos hipotecarios más recientes de todas las hipotecas (incluidas las líneas de crédito con garantía hipotecaria y los préstamos con garantía hipotecaria).
  - Aviso de ejecución hipotecaria.
  - Otra documentación del administrador que demuestre la morosidad.

*\* Si el administrador hipotecario decide participar, los revisores del DE-MRP verificarán la información de la morosidad hipotecaria actual; para ello, usarán el archivo de datos comunes (CDF), proporcionado directamente por el administrador hipotecario u otro tipo de formato obtenido a través del portal de solicitudes (en el caso de administradores hipotecarios que no participen en el proceso CDF).*

- Programa de subvención de emergencia en caso de desalojo del DE-MRP
  - Aviso de falta de pago de impuestos sobre la propiedad.
  - Aviso de venta por deuda de impuestos.
  - Aviso de caducidad del seguro (vivienda e inundación).
  - Aviso de morosidad en las cuotas de la Asociación de Copropietarios.
  - Aviso de morosidad en la cuota de mantenimiento de la cooperativa de vivienda.
  - Aviso de morosidad en los gastos comunes.
- Asistencia para el pago de servicios públicos.
  - Facturas vencidas:
    - Solo suministro de agua y servicio de alcantarillado.

### Autorización de terceros

Todos los solicitantes firmarán electrónicamente el documento de autorización de terceros que se encuentra al final de la solicitud. Este documento permite a los revisores de la solicitud obtener la información requerida de terceros, incluidos los administradores hipotecarios y los proveedores de servicios públicos.

### Declaración de veracidad

Todos los solicitantes firmarán electrónicamente la declaración de veracidad que se encuentra al final de la solicitud. El solicitante certificará la veracidad de toda la información que ha proporcionado en la solicitud y reconocerá que entiende que existen consecuencias legales por presentar información falsa voluntariamente durante el proceso de solicitud.

### **PRIORIDAD DE LOS SOLICITANTES**

Se establecerá una prioridad para la revisión de las solicitudes a fin de cerciorarse de que se dé cumplimiento a las directrices del Tesoro de los Estados Unidos respecto de la selección de beneficiarios, y para garantizar que los hogares con mayor riesgo de ejecución hipotecaria inminente sean atendidos con rapidez y eficacia.

La revisión de las solicitudes se realizará en el siguiente orden:

- Grupo de prioridad 1: fecha de la ejecución hipotecaria en un plazo máximo de 15 días desde la fecha de presentación de la solicitud. No se considerará el AMI.
- Grupo de prioridad 2: fecha de la ejecución hipotecaria en un plazo de 16 días o más desde la fecha de presentación de la solicitud y un AMI de hasta el 100 %.
- Grupo de prioridad 3: fecha de la ejecución hipotecaria en un plazo de 16 días o más desde la fecha de presentación de la solicitud y un AMI superior al 100 %.
- Grupo de prioridad 4: AMI de hasta el 100 %.
- Grupo de prioridad 5: personas socialmente desfavorecidas, según la definición del Tesoro de los Estados Unidos y la definición aplicable (raza/etnia, dominio limitado del inglés).
- Todos los demás.

### **PORTAL DE SOLICITUDES**

#### **Portal de solicitudes**

Los solicitantes pueden pedir el DE-MRP a través del portal de solicitudes. Completarán un registro que incluye la autorización de múltiples factores. Tendrán que validar su registro a través de un correo electrónico o de un SMS y luego crearán una contraseña para completar el proceso. El portal de solicitudes es la única opción disponible para pedir la asistencia financiera del DE-MRP.

En ningún caso se puede cobrar al solicitante un cargo por presentar la solicitud o una tasa por servicios de terceros.

*\* El progreso de la solicitud se puede guardar hasta terminar de completarla.*



### **Acceso al portal**

El acceso al proceso de solicitudes del DE-MRP está abierto a todos los propietarios de viviendas de Delaware que busquen asistencia financiera.

### **Personas que no dominan el inglés**

#### Capacidades del sistema

El portal para propietarios permitirá a los solicitantes elegir un idioma preferido entre diecisiete opciones antes de comenzar a completar la solicitud. Esta opción se presenta en la página de inicio de sesión que traduce la solicitud y los futuros mensajes a su idioma preferido. Con esto se logra una mejor interfaz para el usuario porque los mensajes de seguimiento a través del sistema enviados por el equipo de gestión de casos del DE-MRP se entienden fácilmente y, en general, el proceso es más sencillo de navegar.

#### Capacidades del centro de atención

El centro de atención del DE-MRP está equipado para prestar servicio en varios idiomas, como también para usar redes y líneas lingüísticas sin fines de lucro, según sea necesario.

### **Personas discapacitadas**

El DE-MRP ofrece ajustes razonables a los solicitantes con discapacidades y se pueden hacer modificaciones razonables a sus políticas, prácticas o procedimientos cuando sea necesario para evitar la discriminación en razón de la discapacidad y para garantizar un acceso significativo a los programas, beneficios e instalaciones, excepto cuando el ajuste altere fundamentalmente la naturaleza de un servicio, programa o actividad del DE-MRP. Quienes afirmen tener una discapacidad pueden solicitar ajustes razonables llamando al centro de atención telefónica del DE-MRP al 1.888.303.4324.

#### Capacidades del centro de atención telefónica

El personal del centro de atención telefónica sabe usar los sistemas de comunicación TTY o de retransmisión por teletipo para atender llamadas de personas sordas, con problemas de audición, sordociegas o que tengan una discapacidad del habla.

Asistencia en persona: A medida que esté disponible, los solicitantes del DE-MRP podrán recibir asistencia en persona para la presentación de su solicitud a través de las agencias de asesoramiento de vivienda aprobadas por el HUD.

### **PROCESO DE SOLICITUD**

*El proceso de revisión, aprobación y pago de las solicitudes utiliza la seguridad basada en roles para mitigar cualquier riesgo interno al revisar y aprobar las solicitudes.*

### Revisión inicial

Las solicitudes completadas por el solicitante o con la ayuda de un representante del propietario o del centro de atención telefónica, o presentadas en persona tendrán un auditor de casos, en función del orden de prioridad definido en la sección de Prioridad del documento. El auditor del caso revisará la solicitud para verificar que esté completa y que cumple los requisitos; luego, validará el expediente.

### Aprobación de la solicitud

Las solicitudes validadas por un auditor de casos se asignarán a un supervisor de casos que se encargará de revisarlas para aprobar la asistencia financiera y autorizar los pagos.

*\* Solo los supervisores de casos tienen facultad para autorizar los pagos de las solicitudes aprobadas por un auditor de casos.*

### Inicio del pago

El director financiero inicia un pedido de fondos mediante el cual se realizarán pagos a los administradores hipotecarios y a los proveedores de servicios. Los pagos se efectúan mediante transferencias efectuadas por la cámara compensadora o un cheque físico generado a través del portal del DE-MRP. Todos los pedidos de fondos son aprobados por la DSHA.

*\* Solo los directores financieros tienen la facultad para iniciar los pedidos de pago para las solicitudes aprobadas por el supervisor del caso.*

### Estructura de la asistencia financiera (instrumentos de seguridad)

La estructura de la ayuda es la misma para cada programa:

- Ayuda relacionada con la hipoteca igual o menor a \$30,000
  - El solicitante recibirá una subvención sin recurso por el monto de la asistencia aprobada. El solicitante recibirá una notificación de asistencia por correo electrónico, en la cual se indicará la cantidad y los requisitos para recibirla.
  - La DSHA conservará la documentación de la subvención de cada solicitante.
  - No se registrará ningún instrumento.
  
- Asistencia no relacionada con la hipoteca de hasta \$10,000
  - El solicitante recibirá una subvención sin recurso por el monto de la asistencia aprobada. El solicitante recibirá una notificación de asistencia por correo electrónico, en la cual se indicará la cantidad y los requisitos para recibirla.
  - La DSHA conservará la documentación de la subvención de cada solicitante.
  - No se registrará ningún instrumento.

\* Todos los fondos de la asistencia financiera se enviarán al administrador de la hipoteca, al proveedor de servicios o a un tercero autorizado para recibir los pagos.

### Recertificación

Es probable que se requiera una recertificación en función del elemento del programa aprobado y la cantidad de fondos recibidos.

### Rechazo de solicitudes

Las solicitudes o los solicitantes que no cumplan los requisitos para la asistencia financiera del DE-MRP recibirán un aviso por correo electrónico, en el que se les informarán las razones específicas del rechazo. Los motivos del rechazo pueden ser el incumplimiento de los requisitos del AMI; la propiedad no es la residencia principal; el administrador hipotecario no está dispuesto a participar en el programa DE-MRP; o el DE-MRP no tiene fondos suficientes para subsanar los importes en mora en su totalidad. Esta lista de motivos de rechazo no es exhaustiva y puede que se actualice con el tiempo.

### Servicios jurídicos y asesoramiento de vivienda

En un esfuerzo por evitar cualquier obstáculo para las solicitudes del programa, la DSHA no obliga a procurar servicios jurídicos y asesoramiento de vivienda. La DSHA se ha asociado con agencias de asesoramiento de vivienda aprobadas por el HUD para colaborar con los procesos de solicitud y presentación de documentación y para ayudar a los propietarios que no pueden participar en el programa. Además, todos los participantes del programa recibirán información sobre los proveedores y servicios de asesoramiento de vivienda para cualquier tipo de apoyo o asistencia que puedan necesitar. Los propietarios que no puedan participar en el programa se pondrán en contacto con estos servicios para seguir analizando iniciativas de mitigación de pérdidas.

**Enlace a los asesores aprobados por el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD):** <https://decovidhousinghelp.com/housing-counselors/>

#### Servicios de asesoría jurídica:

#### [Community Legal Aid Society, Inc.](#)

Proporciona servicios jurídicos civiles a los miembros de nuestra comunidad con bajos ingresos que tienen discapacidades o son mayores de 60 años.

Condado de New Castle:	302-575-0660
Condado de Kent:	302-674-8500
Condado de Sussex:	302-856-0038

### Delaware Volunteer Legal Services (DVLS)

DVLS es una organización de abogados principalmente voluntarios que brinda asistencia jurídica a los miembros de nuestra comunidad con bajos ingresos o que son víctimas de violencia doméstica y afrontan problemas en diversos ámbitos civiles. Los puede contactar llamando al 302-478-8680 o al 1-888-225-0582.

### Legal Services Corporation of Delaware, Inc.

Proporciona representación legal a la población de bajos ingresos de Delaware en asuntos civiles como asesoramiento y solicitudes de quiebra, reclamos del consumidor, problemas de vivienda y cuestiones relacionadas con beneficios de desempleo.

Condado de New Castle: 302-575-0408

Condado de Kent: 302-734-8820

**Enlace a los recursos para propietarios:** <https://decovidhousinghelp.com/homeowner-resources/>

Federación de Asesores de Vivienda de Delaware  
Delaware 19901  
[www.defhc.org](http://www.defhc.org)

### **Proceso de apelación**

*\* Solo se puede presentar una apelación para las solicitudes que han sido rechazadas.*

Los solicitantes que no estén de acuerdo con el motivo del rechazo tendrán 30 días desde la notificación de rechazo para presentar una apelación por escrito, la cual debe incluir la siguiente información:

- Nombre del solicitante, dirección del inmueble e identificación del DE-MRP.
- Explicación del motivo por el que se apela la decisión.
- Documentación de respaldo que justifique el motivo de la apelación.

Las apelaciones del DE-MRP estarán a cargo de miembros del equipo que no hayan revisado previamente la solicitud y seguirán el mismo círculo de revisión de la solicitud original. El personal del DE-MRP tendrá 30 días para revisar y responder la apelación.

*Todas las decisiones de apelación se considerarán definitivas. Los solicitantes no podrán plantear una apelación adicional.*

**Excepciones:** Los solicitantes que hayan sido considerados no aptos para la asistencia financiera del DE-MRP en razón de atrasos que superan el financiamiento máximo permitido por hogar y por otras circunstancias atenuantes (revisadas caso por caso) podrán volver a presentar sus solicitudes si han obtenido otra ayuda que los coloque dentro de los límites de asistencia requeridos, por ejemplo:

- servicios adicionales de mitigación de pérdidas
- fondos personales
- fondos donados

El plazo de 30 días para presentar una apelación no se aplicará a estos solicitantes. Sin embargo, la aprobación del financiamiento está sujeta a la disponibilidad de fondos del programa. Los solicitantes que superen el límite de 30 días pueden comunicarse con el centro de atención telefónica para la revisión de su caso. La DSHA puede ponerse en contacto con el solicitante para restablecer el caso a fin de que presente una apelación junto con la documentación de respaldo.

### **Solicitudes incompletas**

Las solicitudes que no se hayan presentado con todos sus requisitos (solicitudes incompletas) pasarán al estado “inactivo” después de 45 días de inactividad.

Los solicitantes que intenten completar las solicitudes una vez pasados al estado inactivo podrán comunicarse con el centro de atención de auditoría de casos para que se restablezca la solicitud.

### **Solicitantes que no responden**

Los solicitantes que no respondan a los pedidos de los auditores de casos, después de quince (15) días y tres (3) intentos de comunicación con el solicitante, pasarán al estado “rechazado”.

### **Retiro de la solicitud por parte del solicitante**

Los solicitantes que decidan no continuar con el proceso pueden retirar sus solicitudes contactando al centro de atención o al auditor de casos asignado. La solicitud pasará al estado de “retirada”.

### **Garantía de calidad y control de calidad**

La garantía de calidad y el control de calidad (QA/QC) serán realizados por la DSHA u otro proveedor contratado. Periódicamente, se efectuará una revisión al azar de todas las solicitudes para cerciorarse de que se sigan las políticas y los procedimientos.

### **INFORMES**

La DSHA respetará los requisitos de informes, el proceso y las directrices establecidos por el Tesoro de los Estados Unidos.