



PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA EL PAGO DE RENTAS DE TEXAS

Comprendiendo el estado de su aplicación

Los inquilinos y los propietarios de las unidades pueden consultar el estado de su aplicación para el Programa de Asistencia para el Pago de Rentas de Texas en la página de internet <https://hornellp-tx.neighborlysoftware.com/texasrentrelief/participant> o llamando al teléfono 1-833-989-7368. Los propietarios solamente podrán ver el estado de las aplicaciones de sus inquilinos después de que las identificaciones de sus aplicaciones hayan sido enlazadas en el sistema.

ESTADO DE LA APLICACIÓN	QUÉ SIGNIFICA	ACCIONES QUE DEBE TOMAR EL INQUILINO	ACCIONES QUE PUEDE TOMAR EL PROPIETARIO
Aplicación en proceso	<ul style="list-style-type: none"> La aplicación NO ha sido presentada. 	<ul style="list-style-type: none"> Complete las secciones incompletas y haga clic en “Submit” (Enviar). 	<ul style="list-style-type: none"> Ayude al inquilino con la documentación faltante y a enviar su aplicación.
Aplicación presentada	<ul style="list-style-type: none"> El inquilino ha completado todos los pasos de la aplicación. La aplicación está esperando su turno para ser revisada. 	<ul style="list-style-type: none"> Consulte frecuentemente el estado. 	<ul style="list-style-type: none"> Consulte frecuentemente el estado.
Aplicación bajo revisión	<ul style="list-style-type: none"> El revisor del programa notifica a los aplicantes y al propietario si es necesario presentar algún documento o información adicional. El revisor enlaza la aplicación del inquilino con la del propietario, si hay información del propietario disponible. El revisor notifica a los aplicantes y al propietario si la asistencia fue aprobada o se determinó que no es elegible. 	<ul style="list-style-type: none"> Responda a las solicitudes de información/documentación de los revisores. Pídale al propietario de su unidad que incluya su número de identificación en su parte de la aplicación. Si el propietario <u>no</u> está dispuesto a participar: <ul style="list-style-type: none"> Pídale que le informe esto al revisor para que cualquier pago aprobado sea dirigido a usted. Asegúrese que la dirección que aparece en la Sección B.1 (<i>Home Address</i> – Dirección del Hogar) de 	<ul style="list-style-type: none"> Envíe la parte del propietario de la aplicación, si no lo ha hecho aún. Asegúrese que la identificación del propietario está enlazada con la identificación del inquilino. Cuando se le solicite, establezca su cuenta en Bill.com para recibir pagos. Ayude al inquilino con cualquier información faltante. Consulte frecuentemente el estado. Chequee el buzón de correo para aprobaciones, solicitudes de Bill.com, o rechazos.



PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA EL PAGO DE RENTAS DE TEXAS


Comprendiendo el estado de su aplicación

ESTADO DE LA APLICACIÓN	QUÉ SIGNIFICA	ACCIONES QUE DEBE TOMAR EL INQUILINO	ACCIONES QUE PUEDE TOMAR EL PROPIETARIO
		<p>su aplicación esté correcta. Su pago, cuando sea aprobado, será emitido en cheque enviado por correo postal a la dirección provista en la aplicación.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Consulte frecuentemente el estado. • Chequee el buzón de correo para aprobaciones o rechazos. 	
<p>Aplicación incompleta</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La aplicación tiene información faltante y NO será revisada hasta que se complete. • El revisor ha enviado un correo electrónico al aplicante solicitando información o documentación adicional para continuar con la revisión. Se debe completar la aplicación dentro de los siguientes 21 días o se vuelve inactiva. 	<ul style="list-style-type: none"> • Responda a los correos electrónicos, llamadas, o mensajes de texto con la información/documentación solicitada. • Inscribese a la aplicación en línea (<i>Neighborly</i>) y complete las secciones faltantes. Haga clic en “<i>Submit</i>” (Enviar) al terminar. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ayude al inquilino con su inscripción a la aplicación en línea (<i>Neighborly</i>). • Ayude al inquilino con cualquier información faltante.
<p>Pago en proceso</p>	<ul style="list-style-type: none"> • ¡Buenas noticias! Su solicitud para asistencia ha sido verificada y aprobada. • Su pago está siendo procesado. 	<ul style="list-style-type: none"> • El aplicante recibirá un correo electrónico de aprobación. • Consulte frecuentemente el estado. El tiempo promedio en este estado es menos de una semana. 	<ul style="list-style-type: none"> • El propietario asociado con la aplicación recibirá un correo electrónico notificándole la aprobación. • Consulte frecuentemente el estado. El tiempo promedio en este estado es menos de una semana.



PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA EL PAGO DE RENTAS DE TEXAS

Comprendiendo el estado de su aplicación

ESTADO DE LA APLICACIÓN	QUÉ SIGNIFICA	ACCIONES QUE DEBE TOMAR EL INQUILINO	ACCIONES QUE PUEDE TOMAR EL PROPIETARIO
 <p>Pago desembolsado</p>	<ul style="list-style-type: none"> El pago ha sido emitido mediante ACH o cheque al propietario, o un cheque al inquilino si el propietario no responde. Si se ha inscrito en Bill.com, se envía un correo electrónico automático al propietario cuando el pago es desembolsado. 	<ul style="list-style-type: none"> Si el pago es hecho al propietario: confirme con el propietario que haya recibido el pago. Si el pago se le hizo a usted: confirme que los fondos se hayan recibido por cheque enviado por correo postal. Use los fondos inmediatamente para pagarle al propietario y/o al proveedor de servicios públicos. 	<ul style="list-style-type: none"> Confirme que los fondos se hayan recibido en su cuenta bancaria o en un cheque enviado por correo postal. Aplique los fondos a la cuenta del inquilino para el período de tiempo solicitado.
<p>Recertificación del aplicante presentada</p>	<ul style="list-style-type: none"> El inquilino ha esperado por lo menos 2 meses después de haber sido aprobado y aplicó por hasta 3 meses de asistencia adicional, sin exceder 15 meses en total. 	<ul style="list-style-type: none"> Ingresa a la aplicación en línea (<i>Neighborly</i>) y complete los pasos para reaplicar/recertificarse. El inquilino debe confirmar que continúa necesitando asistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Ayude al inquilino con la documentación faltante y a enviar su aplicación.
<p>Estados inactivos (las aplicaciones no están bajo proceso)</p>			
<p>Aplicante no responde</p>	<ul style="list-style-type: none"> El revisor ha solicitado información o documentación faltante, pero el inquilino <u>no</u> completó la aplicación dentro de los siguientes 21 días. La aplicación NO está bajo revisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Responda a los correos electrónicos, llamadas, o mensajes de texto con la información/documentación solicitada. Chequee el archivo de correo no deseado/basura. Contacte al centro de atención (1-833-989-7368) para reactivar o abrir las secciones de la aplicación que deben completarse. 	<ul style="list-style-type: none"> Ayude al inquilino a responder o completar su aplicación.



PROGRAMA DE ASISTENCIA PARA EL PAGO DE RENTAS DE TEXAS

Comprendiendo el estado de su aplicación

ESTADO DE LA APLICACIÓN	QUÉ SIGNIFICA	ACCIONES QUE DEBE TOMAR EL INQUILINO	ACCIONES QUE PUEDE TOMAR EL PROPIETARIO
Aplicante no es elegible	<ul style="list-style-type: none"> El aplicante es considerado no elegible y se le niega la solicitud de asistencia. 	<ul style="list-style-type: none"> Chequee su correo electrónico para la notificación de rechazo, que debe contener instrucciones para apelar si fuera necesario. 	<ul style="list-style-type: none"> No se necesita ninguna acción – el aplicante no es elegible.
Aplicante se retiró	<ul style="list-style-type: none"> El inquilino retiró su aplicación por medio de una llamada al centro de atención o con el revisor. 	<ul style="list-style-type: none"> No se necesita ninguna acción – las aplicaciones retiradas son inactivas 	<ul style="list-style-type: none"> Chequee con el inquilino por qué retiró su aplicación. El inquilino pudo haber recibido otro tipo de asistencia para el pago de rentas. Nota: si el propietario desaloja, no podrá recibir/quedarse con la asistencia del programa TRR.
Aplicación duplicada	<ul style="list-style-type: none"> La aplicación ha sido identificada como duplicada. Debe haber otra aplicación /identificación activa por aplicante. La aplicación duplicada NO está bajo revisión. 	<ul style="list-style-type: none"> Verifique que una aplicación/identificación bajo su nombre se encuentra activa. Si no encuentra ninguna, contacte al centro de atención. Consulte frecuentemente el estado de su aplicación <i>activa</i>. 	<ul style="list-style-type: none"> Ayude al inquilino a localizar/darle seguimiento a su aplicación <i>activa</i>. Verifique que una aplicación/identificación de propietario para su entidad se encuentra activa e incluye a sus inquilinos. Si usted no ve ninguna aplicación activa, contacte al centro de atención. Consulte frecuentemente el estado de su aplicación o aplicaciones <i>activas</i>.