

Guía del Programa y Plan del HAF

AGOSTO DE 2021



Contenido

1	Descripción general	1
2	Necesidades y Compromiso de los Propietarios de Viviendas	2
	2.1 Evaluación Basada en Datos	2
	2.2 Participación Pública	7
3	Diseño del Programa	7
	3.1 Resumen del Diseño del Programa	7
	3.2 Requisitos de Elegibilidad	7
	3.3 Estructura de Ayuda	9
	3.4 Priorización/Objetivos	9
	3.5 Proceso de Solicitud	11
	3.6 Proceso de Pago	11
	3.7 Esfuerzos de Comercialización y Objetivos	12
	3.8 Otras Fuentes de Ayuda Disponibles	12
	3.9 Mejores Prácticas y Coordinación con Otros Participantes de HAF	13
4	Meta de Desempeño	13
5	Preparación	14
	5.1 Descripción General del Personal y Sistemas	14
	5.2 Administración del Programa/Administración de Proyectos	14
	5.3 Centro de Llamadas	14
	5.4 Procesamiento de Solicitudes	15
	5.5 Solución del Sistema	15
	5.6 Programa Piloto	15
6	Presupuesto	17
	Apéndice A	18

1 Descripción general

El 11 de marzo de 2021, el presidente Biden firmó la ley del Plan de Rescate Estadounidense (en adelante, "ARPA"), que reserva un total de \$1.9 billones en fondos federales para los gastos y necesidades relacionados con la pandemia causada por el coronavirus. La sección 3206 de la ARPA estableció el Fondo de Ayuda para Propietarios de Viviendas ("HAF"), que proporciona aproximadamente \$9.9 mil millones en fondos federales a los estados, territorios y gobiernos tribales para ayudar a los propietarios de viviendas con ingresos bajos a moderados que han sufrido un impacto financiero negativo asociado a la pandemia causada por el coronavirus.

Este documento representa el Plan de Implementación propuesto por el Estado de Arkansas (el "Plan") al Departamento del Tesoro de EE. UU. (en lo sucesivo, el "Tesoro") en el que se describe el diseño del programa del HAF de Arkansas y la estrategia para la distribución de los fondos del HAF.

El HAF se estableció para mitigar las dificultades

financieras asociadas con la pandemia causada por el coronavirus para prevenir la morosidad en las hipotecas de los propietarios de viviendas, incumplimientos, ejecuciones hipotecarias, corte de servicios públicos o de servicios de energía para el hogar y el desplazamiento de los propietarios de viviendas que hayan sufrido dificultades financieras después del 21 de enero de 2020, mediante gastos calificados relacionados con las hipotecas. Además, el HAF exige que al menos el 60 por ciento de la asignación total del estado esté a disposición de los propietarios de viviendas que tengan un nivel igual o menor de 100 por ciento de la mediana del ingreso promedio del área ("AMI") o 100% del ingreso promedio en los Estados Unidos, lo que sea mayor. La parte restante de los fondos debe priorizarse para las personas socialmente desfavorecidas antes de proporcionar fondos a otros propietarios de viviendas elegibles. El Estado de Arkansas entiende estos requisitos de elegibilidad y se compromete a desarrollar y administrar un programa que cumpla con la intención de orientación, al tiempo que permita el desempeño en cumplimiento, eficiente e ininterrumpido de los fondos hacia los propietarios de viviendas más vulnerables de Arkansas.

Para recibir fondos en el marco del HAF, los estados debían enviar una Notificación de Solicitud de Fondos antes del 25 de abril de 2021 y firmar un Acuerdo De Asistencia Financiera con el Departamento del Tesoro sobre el uso de estos fondos. El Estado de Arkansas envió su notificación dentro del plazo establecido y suscribió el acuerdo requerido con una asignación total de \$63,330,313 de fondos del HAF que deben ser administrados por la Autoridad Financiera de Desarrollo de Arkansas ("ADFA"), una división del Departamento de Comercio de Arkansas. ADFA optó por participar y recibir el anticipo de la asignación del 10% permitido para financiar y administrar un programa piloto que se resume en este documento. Además, el estado está obligado a presentar el Plan al Tesoro antes del 20 de agosto de 2021 para su revisión y aprobación para recibir fondos más allá del pago inicial del 10 por ciento recibido para el programa piloto. En consecuencia, ADFA desarrolló este plan en el que se describen la intención y la estrategia de distribución de la asignación del HAF del Estado de Arkansas.

El Estado de Arkansas y ADFA están increíblemente agradecidos por esta oportunidad de fondos federales. Proporcionará ayuda inmediata y necesaria a los propietarios de viviendas del estado que han tenido dificultades en cumplir con sus obligaciones financieras en materia de vivienda debido a los efectos negativos constantes de la pandemia causada por el coronavirus. ADFA está disponible para responder a cualquier pregunta o proporcionar detalles adicionales que necesite conocer el Departamento del Tesoro. Estamos preparados para ayudar a nuestros propietarios de viviendas más vulnerables y lanzar el programa del HAF de Arkansas cuando recibamos la aprobación del Departamento del Tesoro y los fondos restantes.

Necesidades y Compromiso de los Propietarios de Viviendas

2.1 Evaluación Basada en Datos

ADFA realizó una evaluación de necesidades basada en datos para comprender las necesidades de los propietarios de viviendas en todo el estado de Arkansas. Los resultados y la información se utilizaron en el desarrollo y la configuración de nuestro plan y enfoque, incluida nuestra estrategia de comercialización y divulgación.

Datos/Información sobre Morosidad y Ejecuciones Hipotecarias

El estado de Arkansas cuenta con aproximadamente 1,163,647 unidades de vivienda, de las cuales 761,809 están ocupadas por sus propietarios. De las unidades ocupadas por sus propietarios, se estima que 403,551 tienen hipotecas.¹

Aunque es posible que no todas las unidades ocupadas por sus propietarios en todo el estado se hayan visto afectadas negativamente por la pandemia de coronavirus, los datos indican una importante necesidad en el estado de Arkansas de préstamos para propietarios que ocupan sus viviendas que están en problemas. ADFA utilizó los datos proporcionados por el Tesoro para comprender mejor la necesidad global estimada en el estado, que se resume a continuación:²

Tipos de Préstamo – Estado de Arkansas	Unidades con préstamo
FHA	80,319
USDA	33,059
VA	34,884
Totales	148,262

DOCUMENTO 1

Días de Morosidad	FHA	USDA	VA	Total
Unidades con préstamo y 60 días de morosidad	879	323	282	1,484
Unidades con préstamo y 90 días de morosidad	7,768	2,845	2,440	13,053

DOCUMENTO 2

Indulgencia	FHA	USDA	VA	Total
Conteo de Indulgencia	5,753	1,911	1,891	9,555
Indulgencia \$ (Capital Adeudado)	\$642,231,683	No disponible	No disponible	\$642,231,683
Indulgencia \$ (Saldo en Morosidad)	No disponible	\$8,967,501	\$15,548,296	\$24,515,797
				DOCUMENTO 3

¹Estimaciones anuales, 2019, de la Encuesta de Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de EE. UU., Tabla DP04

² Cálculos de la Reserva Federal de Atlanta con los datos de rendimiento hipotecario diario McDash Flash (disponible con intervalos de 2 días) de Black Knight, U.S. Census Bureau 2017 FIPS Codes (Códigos FIPS 2017 de la Oficina del Censo de EE. UU.)

Otras Necesidades	FHA	USDA	VA	Total
Conteo de Préstamos en Bancarrota	857	225	550	1,632
Unidades con préstamo - Ejecuciones Activas	113	382	275	770
Unidades con préstamo - Mitigación de Pérdidas TODAS las opciones	6,721	1,377	2,158	10,256

DOCUMENTO 4

Además de los datos proporcionados por el Tesoro, ADFA obtuvo datos de tres administradores de préstamos —ServiSolution, US Bank y Wells Fargo— resumiendo el impacto de los préstamos administrados en el estado de Arkansas. Los datos obtenidos de ServiSolutions están separados de los préstamos originados por ADFA.

Administrador del Préstamo	Wells Fargo	U.S. Bank	ServiSolutions
N.° de préstamos en el estado	45,430	No Disponible	4,453
N.° de préstamos en incumplimiento	2,738	1,478	254
N.° de activos con indulgencia por COVID	1,337	747	No disponible
Pago hipotecario (PITI) mensual promedio	\$1,010	\$872	\$558
Monto promedio en morosidad	\$8,570	\$8,076	\$2,880

DOCUMENTO 5

Basándonos en los datos proporcionados por los tres administradores, llegamos a la conclusión de que el costo promedio de pagos mensuales es de aproximadamente \$835. También obtuvimos datos de la Encuesta de Comunidad Estadounidense ("ACS") para respaldar adicionalmente el costo mensual del propietario en el estado de Arkansas.³ La encuesta ACS indica que los costos mensuales promedio de propietarios son de aproximadamente \$1,094.

Nuestra revisión de los datos combinados anteriores de los tres administradores indicó que, en promedio, los propietarios de viviendas están atrasados aproximadamente 8 meses, como se muestra en el Documento 6 a continuación.

Administrador del Préstamo	Wells Fargo	U.S. Bank	ServiSolutions
Promedio de días	210	360	60
Promedio de meses	7	12	4

DOCUMENTO 6

La combinación de estos hechos destaca la necesidad inmediata de un programa de restablecimiento de hipotecas.

Datos de Desempleo del Estado de Arkansas

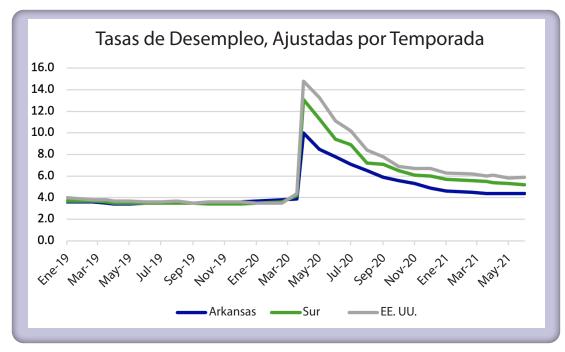
A medida que ADFA evaluó las necesidades del programa, también consideramos las tasas de desempleo del estado. La tasa de desempleo actual, a junio de 2021, para el estado de Arkansas es del 4,4%.⁴ La tasa de desempleo en el apogeo de la pandemia alcanzó tanto como el 10% en abril de 2020. Como muestra el gráfico a continuación, la tasa de desempleo ha mejorado significativamente

³ Estimaciones anuales, 2019, de la Encuesta de Comunidad Estadounidense de la Oficina del Censo de EE. UU., Tabla DP04

⁴ Índices de EE. UU. - Oficina de Estadística Laboral de EE. UU., https://data.bls.gov/timeseries/LASST05000000000000006?amp%253bdata_tool=XGtable&output_view=data&include_graphs=true, agosto de 2021

Índices de Arkansas - https://data.bls.gov/timeseries/LASST050000000000003?amp%253bdata_tool=XGtable&output_view=data&include_graphs=true, agosto de 2021

durante el último año. Si bien es una mejora significativa, ADFA reconoce que muchos deudores no se han recuperado por completo de los impactos financieros de la pandemia causada por el coronavirus. Por tanto, creemos que un programa de restablecimiento de hipotecas podría satisfacer la necesidad inmediata de ayudar a los propietarios de viviendas en sus continuos esfuerzos de recuperación.



DOCUMENTO 7

Demografía/Personas Socialmente Desfavorecidas

ADFA reconoce la necesidad de priorizar a las personas socialmente desfavorecidas, ya que esas personas normalmente enfrentan importantes desafíos de vivienda. Personas socialmente desfavorecidas, según lo define el Departamento del Tesoro de EE. UU., son las personas cuya capacidad para comprar o poseer una vivienda se ha visto afectada debido a la disminución al acceso a crédito en condiciones razonables en comparación con otras personas en circunstancias económicas comparables, basándose en disparidades en las tasas de propiedad de vivienda en la jurisdicción del participante del HAF según lo documentado por el Censo de EE. UU. El impedimento debe provenir de circunstancias fuera de su control. Los indicadores de impedimento bajo esta definición pueden incluir ser un (1) miembro de un grupo que ha sido sujeto a prejuicios raciales o étnicos o sesgos culturales dentro de la sociedad estadounidense; (2) residente de un área de censo en la que las minorías étnicas son mayoría; (3) individuo con dominio limitado del inglés; (4) residente de un territorio de EE. UU., una reserva indígena o tierra natal hawaiana, o (5) una persona que vive en un condado con pobreza persistente, es decir, cualquier condado que haya tenido un 20% o más de su población viviendo en pobreza en los últimos 30 años medidos por los tres censos decenales más recientes.

También revisamos los datos de los Servicios de Investigación del Congreso para los condados con pobreza persistente en todo el estado para identificar las áreas geográficas donde los propietarios de viviendas se consideran socialmente desfavorecidos. ADFA identificó 17 condados incluidos en el informe de la siguiente manera: Bradley, Chicot, Columbia, Crittenden, Desha, Jefferson, Lafayette, Lee, Lincoln, Mississippi, Monroe, Nevada, Phillips, Poinsett, St. Francis, Searcy y Woodruff.⁵ Nuestros esfuerzos de comercialización y divulgación garantizarán que los propietarios de viviendas potencialmente elegibles dentro de estos condados con pobreza persistente conozcan el programa y la

⁵ Servicio de Investigación del Congreso "The 10-20-30 Provision: Defining Persistent Poverty Counties" (Estipulación 10-20-30: definición de condados con pobreza persistente), 24 de febrero de 2021

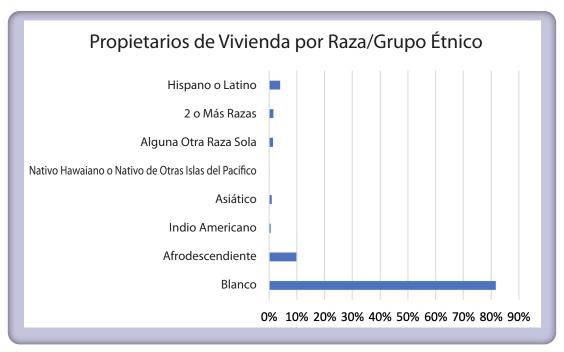
información necesaria para tener acceso y presentar una solicitud.

El Tesoro también proporcionó datos que destacan la necesidad en varios grupos demográficos que se encuentran dentro de la definición de personas socialmente desfavorecidas.

	FHA	USDA	VA	Total
N.° de Deudores Afrodescendientes en Indulgencia	1,642	275	469	2,386
N.° de Deudores Hispanos en Indulgencia	436	30	55	521
Deudores de Otra Minoría (Combinados) en Indulgencia	519	89	48	656
N.° de Deudores Afrodescendientes con más de 90 Días de Morosidad	2,292	444	582	3,318
N.º de Deudores Hispanos con más de 90 Días de Morosidad	470	45	64	579
Deudores de Otra Minoría (Combinados) con más de 90 Días de Morosidad	625	105	70	800

DOCUMENTO 8

El siguiente documento demuestra el porcentaje de propietarios de viviendas por raza y grupo étnico dentro del estado de Arkansas.⁶



DOCUMENTO 9

⁶ Estimaciones quinquenales de 2015 a 2019 de la Encuesta de Comunidad Estadounidense (ACS) de la Oficina del Censo de EE. UU., Tablas B25003, B25003B, B25003C, B25003D, B25003E, B25003F, B25003G, B25003H, B25003I

Evaluación de Servicios Públicos

ADFA analizó los datos sobre pagos atrasados de los servicios públicos asociados con unidades de préstamos en mala situación. La evaluación realizada por ADFA para los servicios públicos relacionados con la propiedad de vivienda incluye gas, electricidad, agua, cloacas y residuos. Como los datos actuales relacionados con la morosidad de los servicios públicos no estaban fácilmente disponibles, la evaluación de ADFA se basó en ciertos supuestos, que incluyen 1) los propietarios de viviendas en indulgencia según los datos del Tesoro, 9,555 propietarios, también están atrasados en los pagos de servicios públicos y 2) se supuso en este análisis el número promedio de meses calculado anteriormente para los tres administradores, resultando en 8 meses en promedio. Basándose en esas suposiciones, ADFA estimó el total de servicios públicos asociados sin pagar en \$2,417,415. Los montos mensuales de servicios públicos estimados por ADFA se basan en varias fuentes de datos, como se describe a continuación. Estas estimaciones se utilizaron para proyectar las necesidades de servicios públicos sin pagar en función de las unidades de préstamo y los meses promedio de morosidad.

- ★ Gas a \$65 mensuales ⁷
- ★ Electricidad a \$109 mensuales ⁸
- ★ Agua a \$22 mensuales ⁹
- ★ Cloacas a \$33 mensuales ¹⁰
- ★ Residuos a \$24 mensuales ¹¹

Evaluación de Internet

ADFA estimó que el total de facturas de internet no pagadas asociadas es de \$506,415. Al igual que en la evaluación de servicios públicos, ya que los datos sobre la morosidad del pago de internet no estaban fácilmente disponibles, se hicieron las mismas suposiciones dentro de la evaluación de internet. Obtuvimos la lista de los nueve principales proveedores de internet residencial en todo el estado para determinar los precios promedio de los planes mensuales para llegar a la factura mensual promedio de internet de \$53 por grupo familiar. La factura de internet mensual promedio se usó en nuestras proyecciones para determinar la necesidad relacionada con facturas de internet con morosidad.

Conclusión

Si bien es difícil proyectar el monto total en dólares asociado con préstamos con problemas en todo el estado de Arkansas, la evaluación de datos y la información recopilada demuestran una necesidad significativa e inmediata de los propietarios de viviendas en todo el estado. Muchas de las fuentes de datos y la información obtenida se basan en préstamos respaldados por el gobierno, que sabemos que generalmente sirven a aquellas personas en los niveles de ingresos bajos a moderados. Teniendo en cuenta todos los factores mencionados en esta evaluación, creemos que el programa de restablecimiento de hipotecas atenderá la necesidad inmediata de un programa para reducir la morosidad hipotecaria y los costos relacionados con la vivienda, así como la necesidad de ayuda con los gastos relacionados con servicios públicos e internet.

El diseño del programa propuesto por ADFA para el restablecimiento de la hipoteca y los gastos relacionados con el propietario de viviendas se describe con más detalle en la sección 3.

⁷ADFA obtuvo los precios del gas natural por región de la Administración de Información sobre Energía de EE. UU. y los multiplicó por el precio mensual. Los datos de consumo de gas se obtuvieron de la Tabla CE2.1 Consumo anual de combustible por grupo familiar en EE. UU. publicada por la Administración de Información sobre Energía de EE. UU.

⁸ ADFA obtuvo los precios mensuales del Informe Anual del Sector Eléctrico, Formulario EIA-861 Esquema 4A-D.

⁹ADFA consultó la Circular 1441 de Estudio Geológico de EE. UU. y el Departamento del Interior de EE. UU. para la estimación del uso del agua en los Estados Unidos y calculó las tarifas de las compañías locales de suministro de agua según las estimaciones de consumo para el tamaño promedio de los grupos familiares.

¹⁰ ADFA revisó el Estudio Geológico de EE. UU. sobre el uso del agua para obtener el uso promedio de agua por día y calculó el precio promedio mensual de cloacas para un grupo familiar de 3 personas. Obtuvimos los precios de cloacas de las autoridades de las asociaciones locales de agua en el estado.

[&]quot;ADFA revisó los precios locales de recolección y saneamiento de residuos sólidos residenciales para determinar el costo promedio mensual de los residuos por grupo familiar de 3 personas.

2.2 Participación Pública

Arkansas valora los aportes y comentarios de las partes interesadas clave y la comunidad sobre el plan del HAF y el uso de los fondos. La participación pública se obtuvo a través de eventos presenciales, seminarios web y una plataforma para enviar comentarios. A principios de junio, ADFA sostuvo múltiples eventos con las partes interesadas clave y la comunidad para dar información acerca del programa y proporcionar aportes. El estado también realizó numerosos seminarios web y reuniones presenciales con la comunidad y partes interesadas clave. Las reuniones incluyeron: instituciones religiosas, organizaciones de beneficencia, jueces de condado, asociaciones bancarias, instituciones financieras, asociaciones de medios de comunicación, asociaciones de inmobiliarias, entre otras, para dar a conocer a las partes interesadas y a la comunidad el plan del HAF y facilitar sesiones en vivo con comentarios y participación. En un esfuerzo por asegurar que a todas las partes interesadas identificadas se les diera la misma información, el estado grabó el seminario web y lo envió por correo electrónico a todos los participantes y personas registrados en el seminario web, incluidos los que no les fue posible asistir. La grabación del seminario web se publicó en los sitios web públicos (arkansashaf.com y adfa.arkansas.gov) para su libre visualización, incluyendo información en inglés y español. En el seminario web y en la grabación se proporcionaron las instrucciones sobre el método para enviar comentarios así como aportes al plan después de finalizar el seminario web a través de una SmartSheet (Hoja Inteligente). En un esfuerzo por aumentar la participación de los ciudadanos de Arkansas, el enlace a la SmartSheet e información sobre el proceso también fueron publicados en los sitios web públicos (arkansashaf.com y adfa.arkansas.gov). Los comentarios públicos se abrieron desde el 8 de junio de 2021. Los comentarios y los aportes enviados antes de la presentación de este plan fueron tomados en cuenta e incorporados, cuando el estado los consideró adecuados.

El borrador del plan original se puede buscar en línea. Debido a que el Tesoro proporcionó una guía adicional el 2 de agosto de 2021, ADFA ha actualizado esta versión pública del plan para reflejar toda la guía actualizada, así como para reflejar el contenido en este envío al Tesoro. Después de la presentación al Tesoro, la versión pública actualizada del plan será publicada en los sitios web públicos (arkansashaf.com y adfa.arkansas.gov). La versión pública actualizada del plan será publicada en inglés y español, así como compartida con organizaciones que atienden a ciudadanos con discapacidades o a personas que no tienen acceso confiable a internet. Personas que busquen información en idiomas diferentes al inglés y español pueden contactar nuestros centros de llamadas para obtener información en diferentes idiomas.

Diseño del Programa

3.1 Resumen del Diseño del Programa

ADFA utilizó la evaluación de necesidades basada en datos para entender las posibles necesidades en todo el estado de Arkansas. Los datos indican una importante necesidad relacionada con préstamos con problemas. El HAF de Arkansas intenta abordar la necesidad inmediata de morosidad hipotecaria y gastos asociados a los propietarios de viviendas para permitir a los ciudadanos de Arkansas recuperarse de los efectos negativos de la pandemia causada por el coronavirus.

3.2 Requisitos de Elegibilidad



Ingresos del Propietario de Vivienda

a los propietarios de vivienda poseer ingresos iguales o menores de 150 por ciento de AMI o 100 por ciento de ingreso promedio en los Estados Unidos, el que sea mayor. Para determinar la elegibilidad se dan a los participantes del HAF dos opciones para el cálculo de los ingresos:

1. La definición del Departamento de Viviendas y Desarrollo Urbano (Department of Housing and Urban Development, HUD) de "ingresos anuales" en 24 CFR 5.609.

0

2. Utilizar el ingreso bruto ajustado ("AGI") según se define para propósitos de reporte según la serie del formulario 1040 del Servicio de Impuestos Internos ("IRS") para informar el impuesto sobre la renta anual federal individual.

Además, la guía permite dos enfoques para respaldar la verificación de los ingresos:

1. El grupo familiar puede proporcionar una certificación escrita del ingreso del grupo familiar con documentación de soporte como recibos de pago, W-2s u otros comprobantes de salario, formularios del IRS 1099s, declaraciones de impuesto, estados de cuentas de instituciones de depósitos que demuestren ingresos regulares o certificación de un empleador.

0

2. El grupo familiar puede proporcionar una certificación escrita de los ingresos del grupo familiar. Además, el participante del HAF puede utilizar información fácilmente disponible del caso concreto de ingresos del grupo familiar, como los datos sobre ingresos promedios en el área geográfica del grupo familiar.

El plan HAF de Arkansas solicitará a los grupos familiares proporcionar una certificación escrita junto con documentación de soporte. Para realizar la certificación escrita, los propietarios de viviendas certificarán su ingreso dentro del sistema y luego proporcionarán su firma al completar la solicitud declarando que toda la información dada en la solicitud es verdadera y exacta. La documentación de soporte requerida se detalla en las Hojas de Términos del Programa adjuntas en el Apéndice A. ADFA seguirá evaluando la necesidad de la opción de determinación de ingresos con información de casos concretos a medida que el programa progrese.

El programa del HAF de Arkansas, utilizando los datos AMI y NMI aprobados por HUD, calculará los límites de ingresos como sigue:

Límites de Ingresos para la Población Específica por Ingresos (el mayor de los dos siguientes):

- **★ 100% de AMI**: dos veces el límite de ingresos para las familias de ingresos muy bajos, para el tamaño relevante de grupo familiar, publicado por HUD de acuerdo con 42 USC 1437a(b)(2) con el objetivo del HAF
- ★ 100% de NMI: el ingreso promedio en los Estados Unidos, publicado por HUD con el objetivo del HAF
 - ▶ El ingreso promedio para el año fiscal de 2021 en los Estados Unidos es de \$79,900 en la publicación de HUD del 1 de abril de 2021

Límites de ingresos para las Poblaciones de Propietarios de Viviendas Elegibles:

★ Los límites de ingreso de elegibilidad para el programa se indican en las Hojas de Términos del Programa en el apéndice A.

Ø

Dificultades Financieras

Las dificultades financieras también serán un requisito de elegibilidad para el programa del HAF de Arkansas. Por tanto, se requerirá que el propietario de vivienda complete una autocertificación que certifique que ha sufrido dificultades financieras después del 21 de enero de 2020 (incluyendo una dificultad que comenzó antes del 21 de enero de 2020, pero continúo después de esa fecha). La autocertificación requerirá que el propietario de vivienda describa la naturaleza de la dificultad financiera. El formulario debe completarse en el sistema como parte de la solicitud.

Otros Requisitos de Elegibilidad

Consulte las Hojas de Términos del Programa adjuntas en el Apéndice A para obtener otros requisitos de elegibilidad.

3.3 Estructura de Ayuda

Ayuda/Límites Disponibles

Se determinaron los límites del programa basándose en los datos fácilmente disponibles obtenidos de los administradores de préstamos. Se establece cada límite del programa en las Hojas de Términos del Programa en el Apéndice A.

Gastos Elegibles

ADFA administrará un programa de restablecimiento de préstamo hipotecario diseñado para ayudar a los propietarios de viviendas vulnerables en todo el estado que se han atrasado en sus pagos hipotecarios y en los costos de propiedad relacionados (incluidos dentro del depósito de garantía). ADFA también tiene un programa de servicios públicos e internet diseñado para ayudar a los propietarios de viviendas que se han atrasado con los gastos de servicios públicos e internet. Los gastos elegibles se describen en las Hojas de Términos del Programa incluidas en el Apéndice A.

Son elegibles los atrasos de gastos calificados independientemente de la fecha en que fueron contraídos, incluyendo si surgieron antes de enero de 2020. No se proporcionará ayuda futura o en curso a los solicitantes.

3.4 Priorización/Objetivos

La guía del Tesoro exige un 60 por ciento de los montos ya disponibles para el estado para ayudar a los propietarios de viviendas con ingresos iguales o menores de 100 por ciento de AMI, o iguales o menores de 100 por ciento del ingreso promedio en los Estados Unidos, el que sea mayor. Se debe priorizar la asignación restante al estado para las personas socialmente desfavorecidas y después de la priorización a esas personas, los fondos estarán disponibles para otros grupos familiares elegibles.

El programa del HAF de Arkansas pretende alcanzar los objetivos y los requisitos de priorización en paralelo, con priorización durante un período de tiempo. Los fondos se reservarán para los requisitos de ingresos específicos y se seguirán por separado de los fondos restantes para garantizar que se cumpla la condición. Al mismo tiempo, se utilizarán los fondos restantes para el grupo prioritario. Se estructurará el

programa para dar prioridad a los propietarios de viviendas socialmente desfavorecidos por un período de tiempo en un esfuerzo de garantizar fondos ininterrumpidos y satisfacer las necesidades inmediatas de la comunidad en general.

Priorización dentro de Solicitantes de Ingresos Específicos

El estado también reconoce la necesidad de dar prioridad a ciertos tipos de préstamos basados en la cartera hipotecaria presentada por propietarios de viviendas de ingresos bajos a moderados. Por lo tanto, el estado determinó apropiado dar prioridad a ciertos tipos de préstamos dentro de las cantidades disponibles a solicitantes de ingresos específicos basándose en la necesidad. Los propietarios de viviendas que tienen hipotecas de FHA, Departamento de Asuntos de Veteranos ("VA") o Departamento de Agricultura de EE. UU. ("USDA") y los propietarios de viviendas que tienen hipotecas constituidas con los ingresos de bonos de renta de hipotecas tendrán ayuda prioritaria. Los solicitantes tendrán la opción en la solicitud de seleccionar si su hipoteca entra en uno de los tipos mencionados anteriormente. Para todas las solicitudes en el transcurso de los primeros 30 días en las que se selecciona uno de los tipos de hipoteca mencionados anteriormente, el estado dará prioridad a la revisión de esas solicitudes. Suponga que durante el proceso de revisión, se determina que el propietario de vivienda tiene un tipo de hipoteca diferente a los indicados anteriormente. En ese caso, la solicitud se regresará a la lista de espera hasta después del período de prioridad. Luego de que todas las solicitudes de prioridad se hayan revisado. las solicitudes serán revisadas en el orden en que lleguen, basándose en la fecha de envío. La única excepción a la prioridad detallada anteriormente serán los propietarios de vivienda que puedan probar que están enfrentando actualmente una ejecución hipotecaria.

Priorización para Solicitantes Socialmente Desfavorecidos

Basado en la experiencia en otros programas financiados por el gobierno federal, el estado determinó adecuado un período de prioridad de 30 días. Por lo tanto, para todas las solicitudes enviadas en el transcurso de los primeros 30 días del programa que se identifiquen como socialmente desfavorecidos, esas solicitudes se revisarán primero. Se priori-



zará la población socialmente desfavorecida los primeros 30 días del programa. Durante el proceso de revisión, si se determina que el propietario de vivienda no pertenece al grupo de prioridad socialmente desfavorecido, la solicitud se devolverá a la lista de espera hasta después del período de prioridad. Una vez que se hayan revisado todas las solicitudes de prioridad enviadas en el transcurso de los primeros 30 días, las solicitudes se revisarán por orden de llegada según la fecha de envío. Este método permite que el programa cumpla con los requisitos de priorización y garantice fondos ininterrumpidos. La única excepción a la prioridad detallada anteriormente serán los propietarios de vivienda que puedan probar que están enfrentando actualmente una ejecución hipotecaria.

La comercialización y la divulgación serán un componente importante para garantizar que aquellos dentro del grupo de prioridad socialmente desfavorecido conozcan el programa y las formas de hacer la solicitud con tiempo suficiente para cumplir con el período de prioridad.

ADFA utilizará un método de dos pasos para determinar si un propietario de vivienda es una "persona socialmente desfavorecida" definida por las pautas de HAF.

El primer paso es verificar si la dirección particular del solicitante se encuentra dentro de:

- 1. Un área de censo en las que las minorías étnicas son mayoría
- 2. Un territorio de EE. UU., una reserva indígena o una tierra natal hawaiana o
- **3.** Un condado con pobreza persistente (es decir, cualquier condado que haya tenido un 20% o más de su población viviendo en pobreza durante los últimos 30 años, según las mediciones de los tres censos decenales más recientes).

Si el solicitante reside dentro de una de estas áreas geográficas, se le designa como "socialmente desfavorecido".

Para el segundo paso, la solicitud tendrá también una sección en la que el solicitante pueda dar fe de sí mismo para calificar como una "persona socialmente desfavorecida". La certificación preguntará al solicitante si se identifica como una "persona socialmente desfavorecida" según la siguiente definición: "Las personas socialmente desfavorecidas son aquellas cuya

- 1. Capacidad para comprar o poseer una vivienda se ha visto afectada debido a la disminución al acceso a crédito en condiciones razonables en comparación con otras personas en circunstancias económicas comparables, basándose en disparidades en las tasas de propiedad de vivienda, derivadas de circunstancias fuera del control de las personas
- 2. Miembro de un grupo que ha sido sujeto a prejuicios raciales o étnicos o sesgos culturales dentro de la sociedad estadounidense o
- 3. Individuo con dominio limitado de inglés".

Esta será una pregunta de sí/no en respuesta a la definición anterior. Si el solicitante cumple con el paso uno o proporciona una autocertificación en el paso dos, el solicitante será considerado una "persona socialmente desfavorecida".

3.5 Proceso de Solicitud

Los propietarios de viviendas interesados en el programa harán la solicitud al programa a través de un portal seguro, monitoreado y mantenido por el equipo de administración del programa. La solicitud se diseñará para cumplir con los requisitos de elegibilidad y cumplimiento y, al mismo tiempo, reducir la carga de documentación para el solicitante, según lo recomienda el Departamento del Tesoro. Los solicitantes disfrutarán una aplicación fácil de usar y accesible. A medida que se envían las solicitudes, el equipo de procesamiento de solicitudes evaluará y revisará las solicitudes. Además de su solicitud, los solicitantes deberán enviar documentación específica que respalde su solicitud. El equipo de procesamiento de solicitudes contactará y ayudará a los solicitantes en caso de que se necesite documentación o explicación adicionales para procesar la solicitud. El programa también tendrá un proceso de solicitud impreso disponible para adaptarse a los solicitantes que no puedan presentar la solicitud a través del portal en línea, así como adaptaciones para otras necesidades de los solicitantes.

3.6 Proceso de Pago

Los pagos se realizarán directamente a la entidad crediticia, administrador, proveedor de servicios, proveedor de internet u otro tercero aplicable autorizado para cobrar los cargos elegibles. Para los pagos en el programa de restablecimiento de hipoteca, los pagos se realizarán mediante el proceso de Archivo de Datos Comunes ("CDF"). Para el programa de servicios públicos e internet, la información se recopilará dentro del sistema para producir un archivo de pago. Una vez que se prepare el archivo de pago, el archivo se transmitirá a través de un portal seguro al equipo de pago, un equipo separado para garantizar los controles correctos y la separación de funciones entre el equipo de elegibilidad y el equipo de pago. El equipo de pago utilizará el archivo de pago

para iniciar pagos a proveedores de servicios públicos, proveedores de internet u otro tercero aplicable autorizado para cobrar cargos elegibles según la información proporcionada en el archivo de pago.

3.7 Esfuerzos de Comercialización y Objetivos

ADFA se enfocará primero en la comercialización y la divulgación a las poblaciones que cumplan con los límites de ingresos específicos y las poblaciones que sean socialmente desfavorecidas. Los esfuerzos de divulgación utilizarán datos demográficos para identificar estos solicitantes potencialmente calificados. La información recopilada en nuestro análisis basado en datos también se utiliza en el desarrollo de los esfuerzos de comercialización y divulgación. Los datos de mercado nos permiten ver la población de cada condado por ingresos, raza/grupo étnico y propiedad de vivienda. Además, los datos proporcionan estadísticas sobre la propiedad de teléfonos inteligentes y el acceso a internet del condado. ADFA utilizará estos datos para guiar los esfuerzos de divulgación del condado y permitirnos adaptar nuestros materiales para que se adapten mejor a los ciudadanos de un área.

El plan de comunicaciones combinará asociaciones estratégicas con negocios, proveedores de servicios hipotecarios, ciudades y condados, líderes comunitarios y religiosos y medios de comunicación impresos, radiales y digitales. Los socios de ADFA servirán como puntos de conexión y se les proporcionará un kit de herramientas de divulgación para ayudar a difundir información en sus esferas de influencia. Estos kits de herramientas incluirán gráficos digitales/sociales y publicaciones prediseñadas, carteles, folletos, preguntas frecuentes y documentos de elegibilidad, enlaces a sitios web y documentos de temas de debate.

Todos los materiales se proporcionarán en inglés, español y marshalés, y el Centro de Llamadas también estará equipado para admitir idiomas adicionales según sea necesario.

Además, ADFA ha creado y mantendrá un sitio web para educar e informar a los posibles solicitantes al proporcionar detalles sobre elegibilidad, requisitos, actualizaciones del estado del programa y un portal de solicitud en línea. El sitio web ya se implementó para proporcionar a la comunidad y las partes interesadas información general sobre el proceso de presentación del plan y la capacidad de seguir el estado del lanzamiento del programa. Se continuará desarrollando información adicional para el sitio web y se agregará una vez que el Tesoro apruebe el plan. ADFA creará una página de redes sociales del programa que compartirá información importante. El HAF utilizará anuncios de redes sociales pagados específicos para llegar a las poblaciones identificadas. Se distribuirán folletos y carteles impresos en lugares críticos. También se utilizarán anuncios de servicio público y noticias locales y programas de radio para compartir los detalles del programa.

ADFA reconoce que el éxito de este programa depende en gran medida de la comercialización y la divulgación efectivas. Por lo tanto, se dedicará gran énfasis y esfuerzos para garantizar que los ciudadanos de Arkansas, especialmente los del grupo de ingresos específicos y del grupo socialmente desfavorecido, conozcan el programa y tengan los recursos necesarios para realizar la solicitud.

3.8 Otras Fuentes de Ayuda Disponibles

ADFA comprende la importancia de garantizar que los propietarios de viviendas conozcan todos los programas de ayuda disponibles. El programa del HAF hará un esfuerzo por conectar a los propietarios de viviendas con otros programas de ayuda según sea necesario. Como se describe en la Hoja de Términos del Programa de Servicios Públicos e Internet, los solicitantes tendrán requisitos sobre los esfuerzos para conectarse con otros programas. Consulte las Hojas de Términos del Programa para obtener información adicional.

Además, otros programas y organizaciones de ayuda podrían incluir el Servicio Telefónico Residencial, Agencias de Acción Comunitaria de Arkansas, grupos de Ayuda Jurídica, United Way 211, etc.

3.9 Mejores Prácticas y Coordinación con Otros Participantes de HAF

A través de su afiliación con el Consejo Nacional de Autoridad Estatal de Vivienda ("NCSHA"), ADFA se comunica con Agencias de Financiamiento de Viviendas ("HFA") casi a diario desde que fue seleccionada para administrar este programa en Arkansas. Ahora hay, como mínimo, llamadas semanales entre varios niveles del personal de varias HFA estatales y Arkansas que brindan una plataforma para compartir las mejores prácticas e ideas innovadoras. El intercambio de archivos y formularios ha sido prolífico y fundamental en la formación de nuestro plan y programa. También trabajamos a diario con nuestros administradores para asegurarnos de que nuestros datos sean relevantes en nuestra toma de decisiones.

Meta de Desempeño

Elemento de Diseño del Programa	Métrica de Éxito	Meta
Permitir a los propietarios de viviendas restablecer las hipotecas o pagar otros gastos relacionados con la vivienda	 Número de pérdidas de viviendas evitadas gracias a los fondos de HAF Monto en dólares pagado por los gastos relacionados con la hipoteca Número de días dedicados a proporcionar ayuda desde la solicitud hasta la financiación 	 ★ Ayudar a 1,900 propietarios con riesgo de pérdida de vivienda ★ Comprometer \$50.9 millones de ayuda para el restablecimiento de hipotecas
Ayuda para el pago de los servicios públicos del propietario de vivienda (por ejemplo, electricidad, gas, calefacción y agua)	 Monto en dólares pagado por morosidad relacionada con los servicios públicos Número de días dedicados a proporcionar ayuda 	 ★ Comprometer \$2.4 millones en ayuda para los servicios públicos ▶ \$1.4 millones para LMI ★ 45 días para proporcionar ayuda una vez que el solicitante ha entregado todos los documentos requeridos
Ayuda para el pago del servicio de internet del propietario de vivienda (por ejemplo, banda ancha)	 Monto en dólares pagado por morosidad relacionada con internet Número de días dedicados a proporcionar ayuda 	 ★ Comprometer 506 mil dólares de ayuda en internet → 304 mil dólares para LMI ★ 45 días para proporcionar ayuda una vez que el solicitante ha entregado todos los documentos requeridos

5 Preparación

5.1 Descripción General del Personal y Sistemas

El Estado de Arkansas ha contratado a HORNE LLP ("HORNE") y ProLink Solutions ("ProLink") para ayudar en la planificación y administración del programa. Desde finales de mayo, ambos vendedores trabajan con el estado para desarrollar el plan y el sistema y prepararse para ejecutar el lanzamiento del programa. HORNE será responsable de la administración de proyectos, la administración del programa, la comercialización y las operaciones del centro de llamadas. ProLink proporcionará la solución del sistema y la capacitación del sistema necesaria para el programa del HAF. El sistema de registro del programa será ProLink+. ProLink+ se implementó para el programa piloto. El desarrollo para mejorar la experiencia general del solicitante continuará en un esfuerzo por estar listos para lanzar el programa completo tan pronto como se proporcionen los comentarios y la aprobación del Tesoro. El centro de llamadas utilizará el sistema Five9, que se describe más adelante. El centro de llamadas fue lanzado y actualmente proporciona servicios para el programa piloto, así como consultas generales relacionadas con el programa más amplio. Nuestro equipo del programa se integró en su totalidad con residentes locales de Arkansas.

5.2 Administración del Programa/Administración de Proyectos

HORNE servirá como administrador del programa para el Estado de Arkansas. HORNE tiene más de 15 años de experiencia en la administración de fondos federales. Incluyendo experiencia relevante en la administración de programas de viviendas y experiencia en fondos federales relacionados con la pandemia causada por el coronavirus. Con más de 1,900 empleados, HORNE está preparada para destinar recursos inmediatamente y aumentarlos según las necesidades del programa.

HORNE cuenta con un equipo de Administración del Programa y Expertos en la Materia ya implementados y dedicados al programa del HAF de Arkansas. El equipo dedicado incluye, entre otros, abogados, Contadores Públicos Certificados y expertos en programas de vivienda LMI para garantizar que se tengan en cuenta y se cubran todos los aspectos.

Se han desarrollado e implementado Procedimientos Operativos Estándar ("SOP") para el programa piloto. Los SOPs del programa piloto son el punto de partida del programa más amplio. La Administración del Programa está preparando activamente los SOPs para el programa más amplio, con finalización prevista para finales de agosto como preparación para la capacitación adicional y el lanzamiento del programa. El equipo está preparado para modificar rápidamente los SOPs en función de las opiniones o comentarios recibidos del Tesoro.

5.3 Centro de Llamadas

Las funciones de administración del centro de llamadas y del servicio de atención al cliente proporcionarán un servicio profesional, compasivo y empático a los ciudadanos de Arkansas. Se ha implementado una solución inmediata, que incluye una sólida tecnología de contacto en la nube: Five9. El Centro de Llamadas también estará preparado para atender en varios idiomas, según sea necesario.

Five9 es una solución tecnológica probada que puede enviar, administrar y proporcionar los datos de notificación de todos los contactos diarios. La capacidad del sistema solo está limitada por el número de representantes del Servicio de Atención al Cliente ("CSR") que responden a las llamadas. HORNE tiene

una gran experiencia con Five9 en programas similares, lo que permitió al equipo utilizar las mejores prácticas para configurar y lanzar la solución para el HAF de Arkansas.

CSRs recibieron una amplia capacitación de una semana antes del lanzamiento del centro de llamadas, que incluyó capacitación sobre servicio al cliente de alta calidad y empático, ProLink+, el sistema Five9, y los requisitos del programa. El estado ha garantizado una ubicación para el centro de llamadas, que ahora se está utilizando para las operaciones del centro de llamadas. La dotación de personal se determina basándose en nuestra experiencia en otros programas de ayuda contra el coronavirus financiados por el gobierno federal y el volumen de llamadas anticipado, y el modelo actual de personal puede atender hasta 800-1000 llamadas al día. La tecnología de Five9 tiene la capacidad de rastrear el volumen de llamadas y anticipar la dotación de personal en función del volumen de llamadas. El gerente del centro de llamadas monitoreará de cerca los volúmenes de llamadas para determinar si la dotación de personal es la adecuada para satisfacer la demanda. HORNE cuenta con CSRs que están capacitados para intervenir y ayudar en los momentos de mayor volumen de llamadas si se necesitan recursos humanos adicionales.

5.4 Procesamiento de Solicitudes

El procesamiento de solicitudes contará con el apoyo de un equipo de Supervisores de QAQC y de Analistas de Elegibilidad. Se ha contratado y capacitado al personal para respaldar el programa piloto. La dotación de personal se ha estimado en función del número de solicitudes anticipadas. A medida que los datos estén disponibles en el programa piloto y en todo el programa más amplio, HORNE está preparada para ampliarse rápidamente en caso de que se necesiten recursos humanos adicionales para satisfacer la demanda y garantizar la aprobación y fondos de manera oportuna.

Se proporcionó capacitación a los miembros del equipo destinado al programa piloto, que incluía capacitación sobre ProLink+, SOPs, una amplia capacitación sobre los detalles del programa y la guía general de HAF publicada por el Tesoro. Antes del lanzamiento del programa más amplio, se impartirá capacitación adicional para los cambios que se realicen en función de los comentarios del Tesoro.

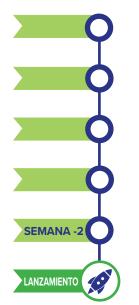
5.5 Solución del Sistema

ADFA ha elegido a ProLink como proveedor de software para la implementación del HAF. ProLink tiene más de 20 años en el negocio de la Tecnología de Viviendas Asequibles, y entre sus clientes se encuentran agencias estatales y locales de financiamiento de viviendas, distribuidores/inversores de créditos tributarios y desarrolladores. ProLink+ es una versión actualizada de un sistema que ProLink construyó para respaldar el Hardest Hit Fund. Al utilizar esta tecnología existente para respaldar el programa del HAF, pueden realizar el lanzamiento en un plazo abreviado. Además, la tecnología incluye un sitio web del Portal del Propietario de Vivienda de acceso público y un sitio web del Portal de la Agencia, que sirven como espacio de trabajo para ADFA y sus proveedores de servicios para el programa del HAF. Estos dos sitios web operan a partir de una única base de datos, lo que garantiza la integridad de los datos en todo el sistema. ProLink+ se está utilizando para el Programa Piloto; por lo tanto, estará listo y disponible para el público de Arkansas el primer día del lanzamiento del programa. ADFA y HORNE recibieron capacitación sobre el funcionamiento del software ProLink+ a mediados de junio para el Programa Piloto.

5.6 Programa Piloto

El estado recibió el pago inicial del 10 por ciento del Tesoro y ha lanzado un programa piloto para entregar recursos inmediatos a una población específica. Se realizó una evaluación de los préstamos originados por ADFA para determinar la población específica para el programa piloto, específicamente orientada a la reducción de la morosidad en las hipotecas. Trabajando con dos administradores, US Bank y ServiSolutions de Alabama, se recopiló información sobre los posibles solicitantes que demostraban necesidades de hasta \$7,174,155 para aproximadamente 1,440 propietarios de viviendas. A medida que el programa piloto continúe, ADFA ampliará la población si se mantienen los fondos.

Lanzamiento del Programa/Procesamiento de Solicitudes



Programa Piloto de Integración y Capacitación

7 de junio de 2021-17 de junio de 2022

Lanzamiento del Programa Piloto

24 de junio de 2021

Completar los SOPs

Finales de agosto

Material de Capacitación Terminado

Finales de agosto

Capacitación Continua de Equipo de Elegibilidad Completo

2 semanas antes del Lanzamiento del Programa

Lanzamiento del Programa

Aprobación Pendiente del Tesoro

ProLink+, como se ha descrito en las secciones anteriores, es el sistema de registro del programa piloto. A medida que el programa piloto continúe, utilizaremos las mejores prácticas para dar forma al próximo programa y al desarrollo restante del sistema. Además, el uso de ProLink+ para administrar el programa piloto permite que el equipo de administración del programa se convierta en un experto del sistema y ajuste las políticas y los procedimientos para lograr una mayor eficiencia para el lanzamiento de un programa más amplio.

Durante el programa piloto, se monitorearán los datos para determinar si el diseño del programa debe modificarse, por ejemplo, los límites del programa y las determinaciones de elegibilidad.

6 Presupuesto

Presupuesto del Programa del HAF

Programa de Restablecimiento de la Hipoteca	\$	50,906,936
Ayuda para el Pago de Servicios Públicos del Propietario de Vivienda	\$	2,417,415
Ayuda para el pago del Servicio de Internet del Propietario de Vivienda	\$	506,415
TOTAL	\$	53,830,766
ADMINISTRACIÓN RELACIONADA CON EL PROGRAMA:		
Costos de TI	\$	1,266,606
Administración, Aseguramiento Hipotecario, Centro de Llamadas, Comercialización y Divulgación, etc.	\$	6,399,999
Otros Costos de Administración	\$	1,832,942
COSTOS TOTALES DE ADMINISTRACIÓN		9,499,547
ASIGNACIÓN DEL PROGRAMA*	\$	63,330,313

^{*} Tesoro asignó \$63,330,313 al Estado de Arkansas para HAF. Los estados deben reservar el 60 por ciento de la asignación para ponerla a disposición de los propietarios de viviendas que tienen ingresos iguales o menores de 100 por ciento de AMI o iguales o menores de 100 por ciento del ingreso promedio en los Estados Unidos, el que sea mayor. El programa del HAF asignará el 25 por ciento de la asignación total a otros propietarios de viviendas elegibles, dando prioridad al grupo socialmente desfavorecido. En función de la guía del Tesoro, se utilizará una cantidad total que no supere el 15 por ciento de los fondos totales de HAF para los gastos relacionados con la planificación, el compromiso de la comunidad, la evaluación de las necesidades y los gastos administrativos relacionados con el desembolso de los fondos de HAF por parte del participante en este.

Apéndice A

PROGRAMA DE RESTABLECIMIENTO DE HIPOTECAS DE ARKANSAS

CRITERIOS	TÉRMINOS DEL PROGRAMA
	Proporcionar fondos para eliminar o reducir los pagos vencidos y otros montos en morosidad, incluyendo los pagos en virtud de un plan de indulgencia, en hipotecas convencionales, o préstamos garantizados por viviendas prefabricadas.
Descripción Breve	Los fondos del HAF pueden utilizarse para poner la cuenta al día parcial o totalmente y para reembolsar los montos adelantados por la entidad crediticia o el administrador en nombre del deudor en concepto de gastos de la propiedad, incluyendo impuestos sobre la propiedad, primas de seguro contra riesgos, primas de seguro contra inundaciones o en caso de tormentas, rentas de terrenos, tarifas de condominio, tarifas de mantenimiento de cooperativas, tarifas de complejos planificados, tarifas de asociación de propietarios de viviendas o servicios públicos que el administrador adelantó para proteger la situación del gravamen. El pago también puede incluir los honorarios legales razonablemente necesarios. Si el monto máximo por tope del programa es inferior al monto total necesario para que el propietario se ponga al día con todas las hipotecas actuales, el propietario de vivienda puede cubrir el monto que falta si es aceptable para el administrador
Monto máximo de ayuda por propietario de vivienda	Cada propietario podrá optar a un máximo de \$25,000 a través de este programa que se utilizará únicamente para la residencia principal del propietario.
	Requisitos Generales de Elegibilidad (según la guía del Tesoro proporcionada el 2 de agosto de 2021): * El Propietario de Vivienda ha sufrido una dificultad 2020 de después del 21 de enero de 2020 (incluida una dificultad 2020).
	dificultad que comenzó antes del 21 de enero de 2020, pero continuó después de esa fecha), y proporcionó la certificación que describe la naturaleza de la dificultad financiera
	★ El Propietario de Vivienda tiene ingresos iguales o menores de 150% del ingreso promedio del área o 100% del ingreso promedio del área en los Estados Unidos, el que sea mayor
	★ El Propietario de Vivienda debe solicitar ayuda relacionada con la vivienda que el propietario posee y es la residencia principal del propietario
	Similares a los Requisitos Generales de Elegibilidad (indicados anteriormente) más: ★ La propiedad debe estar ubicada en el estado de Arkansas
	★ La propiedad no debe estar desocupada, abandonada o expropiada
	★ La hipoteca debe estar en manos de una entidad crediticia/administrador con un número NMLS, lo que incluiría las hipotecas respaldadas por el gobierno federal y las financiadas por el sector privado. Las hipotecas de particulares no son elegibles para ayuda
Elegibilidad del propietario de vivienda y	Indicar los requisitos de documentación que se enumeran aquí (Podría exigirse documentación adicional basándose en las circunstancias específicas, pero el programa se compromete a reducir las barreras de documentación en la medida de lo posible):
requisitos de documentación	Documentos requeridos para todos los solicitantes: ★ Identificación del Deudor y Codeudor(es), (si es aplicable)
	★ Documentos de ingresos del Deudor y Codeudor(es), (si es aplicable). (Por ejemplo, declaración de impuestos federales de 2020, W-2s, otros comprobantes de salarios, declaraciones de desempleo, estados de cuenta de la seguridad social, etc.)
	 NOTA: los ingresos del grupo familiar se determinarán únicamente en función de los ingresos del Deudor y Codeudor(es), ya que éstos representan a las personas financieramente responsables de la hipoteca
	 ★ Prueba de propiedad de la vivienda, SOLO si el HAF no puede determinarla basándose en los registros de propiedad disponibles públicamente

titulares hipotecarios, etc.)

que el límite de préstamo conforme

Documentos del administrador de la hipoteca que demuestren la morosidad. Los documentos deben indicar el número de cuenta, el monto de pago, fecha vencida de pago, monto total atrasado, tipo de préstamo y la dirección del beneficiario del pago (por ejemplo, estado de cuenta más reciente de la hipoteca, cartas de los

La hipoteca original para determinar si su saldo principal adeudado era, al momento de originarse, no mayor

▶ Esto SOLO se exigirá al solicitante si el programa no puede determinarlo basándose en los registros

disponibles públicamente o en coordinación con los administradores

CRITERIOS	TÉRMINOS DEL PROGRAMA
Elegibilidad del propietario de vivienda y requisitos de documentación	Documentos adicionales que podrían ser necesarios basándose en situaciones individuales: ★ Poder o documentos testamentarios, si es aplicable ★ El formulario de certificación de cero ingresos, si es aplicable ★ El formulario de certificación de empleo por cuenta propia, si es aplicable Documentos que deben completarse en el sistema como parte de la solicitud: ★ Formulario de autorización a terceros ★ Formulario de autocertificación de dificultades financieras ▶ NOTA: para los documentos del programa, si el solicitante necesita determinadas adaptaciones, los formularios pueden proporcionarse en otros formatos (por ejemplo, solicitud impresa, otros idiomas, etc.) ★ Reconocimiento de Términos y Condiciones del Programa
Criterios de elegibilidad de préstamo específicos del programa	Morosidad de al menos un pago, incluyendo cualquier pago durante un período de indulgencia.
Formulario de ayuda	La ayuda será estructurada como una subvención sin opción de reclamación
Requisitos de pago	Los pagos se harán directamente a la entidad crediticia o al administrador, según corresponda.

HOJA DE TÉRMINOS DE AYUDA PARA PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS/ INTERNET/BANDA ANCHA DE ARKANSAS

CRITERIOS	TÉRMINOS DEL PROGRAMA
Descripción Breve	Proporcionar fondos para resolver los pagos en morosidad de los servicios públicos o de acceso a internet. Los fondos de HAF pueden utilizarse para pagar la totalidad de los montos de morosidad, incluyendo los intereses u honorarios legales razonablemente necesarios, bajo circunstancias en las que la morosidad amenace el acceso a los servicios públicos o de internet. La ayuda proporcionada debe poner al día la cuenta del propietario de vivienda. Si los servicios de acceso a internet se agrupan con otros servicios, los servicios agrupados pueden incluirse como gasto elegibles, ya que una financiación parcial amenazaría el acceso a los servicios de internet.
Ayuda máxima por propietario de vivienda	Cada propietario de vivienda podrá ser elegible para recibir hasta \$2,500 a través de este programa con respecto a la residencia principal del solicitante.
Elegibilidad del propietario de vivienda y requisitos de documentación	 Requisitos Generales de Elegibilidad (según la guía del Tesoro proporcionada el 2 de agosto de 2021): ★ El Propietario de Vivienda ha sufrido una dificultad financiera después del 21 de enero de 2020 (incluida una dificultad que comenzó antes del 21 de enero de 2020, pero continuó después de esa fecha), y proporcionó la certificación que describe la naturaleza de la dificultad financiera ★ El Propietario de Vivienda tiene ingresos iguales o menores de 150% del ingreso promedio del área o 100% del ingreso promedio del área en los Estados Unidos, el que sea mayor ★ El Propietario de Vivienda debe solicitar ayuda relacionada con la vivienda que el propietario posee y es la residencia principal del propietario

CRITERIOS

TÉRMINOS DEL PROGRAMA

Similares a los Requisitos Generales de Elegibilidad (indicados anteriormente) más:

- ★ La propiedad debe estar ubicada en el estado de Arkansas
- ★ La propiedad no debe estar desocupada, abandonada o expropiada
- ★ El propietario de vivienda tiene al menos un pago de cuotas atrasadas en una o más de los siguientes:
 - servicios públicos, como electricidad, gas, calefacción y agua, O
 - servicio de internet, incluyendo el servicio de acceso a internet de banda ancha
 - ▶ NOTA: si un propietario de vivienda elegible está en un plan de pago de gastos de servicios públicos/ internet incurridos antes de la fecha de solicitud, esos gastos se considerarán atrasos y pueden incluirse como gastos elegibles.
- ★ El Programa de Ayuda de Energía para Viviendas de Ingresos Bajos de Arkansas ("LIHEAP") no está disponible lo suficiente para resolver la morosidad y, sin la ayuda de HAF, el propietario puede perder los servicios

Indicar los requisitos de documentación (Podría exigirse documentación adicional basándose en las circunstancias específicas, pero el programa se compromete a reducir las barreras de documentación en la medida de lo posible):

Documentos requeridos para todos los solicitantes:

- ★ Identificación del Deudor y Codeudor(es) (si es aplicable)
- ★ Documentos de ingresos del Deudor y Codeudor(es), (si es aplicable). (Por ejemplo, declaración de impuestos federales de 2020, W2s, otros comprobantes de salarios, declaraciones de desempleo, estados de cuenta de la seguridad social, etc.)
 - ▶ NOTA: los ingresos del propietario de vivienda se determinarán únicamente en función de los ingresos del Deudor y Codeudor(es), ya que éstos representan a las personas financieramente responsables de la hipoteca
- ★ Prueba de propiedad de la vivienda SOLO si el programa no puede determinarla basándose en los registros de propiedad disponibles públicamente
- ★ Documentos de las empresas de servicios públicos o de internet que demuestren la morosidad. Los documentos deben indicar el número de cuenta, monto de pago, fecha vencida de pago, monto total atrasado, tipo de cargos de servicios públicos/internet y dirección del beneficiario del pago (por ejemplo, estado de cuenta más reciente)
- ★ La hipoteca original para determinar si su saldo principal adeudado era, al momento de originarse, no mayor que el límite de préstamo conforme
 - ▶ Esto SOLO se exigirá al solicitante si el programa no puede determinarlo basándose en los registros de propiedad disponibles públicamente o en coordinación con los administradores
- ★ Si se solicita una ayuda cubierta por LIHEAP, se debe demostrar que el solicitante ha solicitado el LIHEAP y aportar pruebas de que se le ha negado o de que necesita más ayuda de la que se le ha podido proporcionar a través de LIHEAP
- ★ Formulario de autocertificación en el que se confirma que el solicitante ha intentado obtener ayuda de otros programas y no se dispone de ayuda suficiente para resolver la morosidad por parte de otros programas de ayuda de servicios públicos o de internet, y que sin la ayuda de HAF, es probable que el propietario de vivienda pierda los servicios

Documentos adicionales que podrían ser necesarios basándose en situaciones individuales:

- ★ Poder o documentos testamentarios, si es aplicable
- ★ El formulario de certificación de cero ingresos, si es aplicable
- ★ El formulario de certificación de empleo por cuenta propia, si es aplicable

Documentos que deben completarse en el sistema como parte de la solicitud:

- ★ Formulario de autorización a terceros
- ★ Formulario de autocertificación de dificultades financieras
 - ▶ NOTA: para los documentos del programa, si el solicitante necesita determinadas adaptaciones, los formularios pueden proporcionarse en otros formatos (por ejemplo, solicitud impresa, otros idiomas, etc.)
- Reconocimiento de Términos y Condiciones del Programa

Elegibilidad del propietario de vivienda y requisitos de documentación

CRITERIOS	TÉRMINOS DEL PROGRAMA
Criterios de elegibilidad de préstamo específicos del programa	N/A
Formulario de ayuda	La ayuda será estructurada como una subvención sin opción de reclamación
Requisitos de pago	Los fondos se pagarán directamente al proveedor de servicios públicos, proveedor de internet o a cualquier otro tercero autorizado a cobrar los gastos elegibles.



