

TRANSCRIPCIÓN DEL SEMINARIO WEB DE CAPACITACIÓN DAHLIA PARA PROVEEDORES DE SERVICIO

15 de marzo de 2017

Presentadores:

Marie Kegel, directora del programa, Homeownership SF

Barry Roeder, encargado de proyectos estratégicos, Oficina de Vivienda y Desarrollo Comunitario del Alcalde

María Benjamin, directora del programa Propiedad de Viviendas y Viviendas a Precios Menores que los del Mercado, Oficina de Vivienda y Desarrollo Comunitario del Alcalde

Diapositiva 1

Marie, HSF:

Soy Marie, directora del programa, Homeownership SF. Somos una coalición que abarca toda la ciudad y conformada por agencias sin fines de lucro dedicadas a proporcionar asesoramiento sobre viviendas. Ofrecemos servicios a los residentes sobre información de viviendas en renta y el proceso de compra de una vivienda. Brindamos los datos necesarios a aquellas personas que intentan acceder a propiedades a precios menores que los del mercado (BMR) y a los programas de la ciudad de asistencia para pago inicial. También contamos con servicios destinados a los propietarios actuales, para ayudarlos a tener éxito en la posesión de su vivienda. Si tienen problemas, nos aseguramos de informarles acerca de las opciones que tienen y los conectamos con recursos relacionados.

Con DAHLIA, conformamos una asociación con la Oficina de Vivienda y Desarrollo Comunitario del Alcalde a fin de proporcionar determinada asistencia técnica en su nombre. Trabajamos con los proveedores de servicios, todos ustedes, quienes a su vez trabajan con las personas que intentan acceder a estas oportunidades de viviendas accesibles. Realizamos capacitaciones dirigidas a los proveedores de servicio. Esta es una de las cuatro que realizaremos. En el mes de enero realizamos otra. Y en algún momento durante este verano, realizaremos dos más. Todavía deben determinarse las fechas, pero queremos asegurarnos de que estas capacitaciones coinciden con los nuevos lanzamientos y las publicaciones, y la nueva funcionalidad que se agrega continuamente al portal de DAHLIA. Les recomiendo que estén atentos para conocer las fechas de las capacitaciones. Nos aseguraremos de que se anuncie esa información varias veces. Si alguna persona necesita ayuda antes de esas fechas, estoy grabando este seminario web para que los colegas, u otras personas relacionadas con los proveedores de servicio, puedan usarlo.

Aquí en Homeownership SF proporcionamos más que estas capacitaciones; ofrecemos también asistencia y apoyo técnicos continuos. Así que si tienen preguntas, inquietudes o problemas inesperados con DAHLIA, comuníquense con nosotros. Deseamos ayudarles con este proceso y queremos asegurarnos de enviar esta información y sus comentarios a la Oficina de Vivienda del Alcalde, para que puedan usarlos a medida que hacen cambios y que DAHLIA sigue evolucionando.

Así que esto es Homeownership SF. Y nuevamente, queremos saber de ustedes. Deseamos saber cómo avanza este sitio, por lo que les pedimos que se mantengan en contacto con nosotros. Me gustaría presentar rápidamente algunos de nuestros socios en este proyecto que pertenecen a la Oficina de Vivienda del Alcalde. María, ¿puedes hablar? Me gustaría que te presentarás y comentarás sobre tu función en esto.

María, MOHCD: Estoy realmente muy feliz de contar con tanta gente en esta llamada. Estamos realmente emocionados por DAHLIA, el lanzamiento y por todo el trabajo dedicado para lograr un sistema que sea práctico y fácil de usar. Estoy muy satisfecha de todo lo que hemos hecho hasta ahora, y todavía hay mucho por hacer. Barry and Marie comentarán sobre eso. Quiero aprovechar esta oportunidad para agradecer a todos los que han ayudado con el sistema, ya sea como voluntarios para probarlo o por habernos proporcionado voluntarios. Este aporte ha sido realmente importante y no hubiéramos podido crear un sistema intuitivo sin la participación de la gente que realmente lo usa. Bueno, eso es todo de mi parte. Ahora pondré mi teléfono en silencio y dejaré que Marie y Barry tomen las riendas.

Marie, HSF: Gracias María. Y Barry, ¿puedes presentarte?

Barry, MOHCD: Claro que sí. Me llamo Barry Roeder y trabajo con María aquí, en la Oficina de Vivienda y Desarrollo Comunitario del Alcalde. Me encargo de supervisar las iniciativas estratégicas para el departamento y eso incluye DAHLIA. Quisiera agregar, como dijo María, que sus aportes y participación son cruciales para el éxito de este proyecto. Podríamos decir que nuestra metodología ha sido en parte atípica para un software gubernamental. Y esa diferencia está en que nos reunimos periódicamente con usuarios verdaderos, tanto los asesores de vivienda como los desarrolladores, y las personas que lo usarían para hacer su solicitud. Los éxitos que hemos cosechado hasta ahora surgen de esta característica. También convoco mensualmente, o quizá cada dos meses, una fuerza de trabajo donde hablamos con la comunidad y especialmente con los proveedores de servicio sobre DAHLIA. Si eso les interesa, permitan que Marie o yo lo sepamos, ya que nos encantará contar con ustedes.

Marie, HSF: ¡Excelente! Gracias, Barry. Bien, comenzaremos directamente con esto.

Diapositiva 2

Marie, HSF: Deseamos comentar cómo es la situación de la que surge DAHLIA y cuáles son algunos de los problemas que intenta abordar.

Tenemos la buena fortuna de vivir en una ciudad que está dedicada a asegurarse de que haya oportunidades de viviendas asequibles para todos, independientemente de los niveles de ingreso y de la situación de cada uno, y hay muchas estrategias y programas, pero eso también ha generado problemas, porque se fragmentaron los recursos de vivienda que hay disponibles. Los diferentes programas tienen distintas partes interesadas. Tienen diferentes procesos y aplicaciones. Y todo se lleva a cabo en distintos lugares y está a cargo de distintas personas. Las personas que intentan tener acceso a estas oportunidades de viviendas asequibles se tienen que convertir casi en buscadores profesionales de viviendas. Deben buscar en muchos sitios distintos, acceder a recursos diferentes y completar diversos tipos de solicitudes, y hacerlo una y otra vez, y otra vez más, a fin de lograr una oportunidad, si tienen mucha suerte.

DAHLIA tiene como finalidad abordar ese mismo problema que tuvimos. Y la idea es hacerlo de forma que todas las partes interesadas reciban algo positivo. Es más simple para nuestros clientes y las personas que buscan un hogar, y solicitan y se inscriben para aprovechar estas oportunidades. La ciudad puede administrar un proceso altamente optimizado. Hay funcionalidades integradas para ayudar también a los agentes de renta y a

los desarrolladores. Y también nos incluye a nosotros, proveedores de servicio sin fines de lucro.

Otro tema es que hay personas que completan estas solicitudes, que son realmente extensas, de entre 15 y 20 páginas, y lo hacen una y otra vez con posibilidades realmente bajas de resultar seleccionadas y terminar aprobadas para finalmente, obtener una vivienda asequible. DAHLIA intenta abordar este tema también.

Hasta este momento, no ha sido un proceso particularmente transparente. Han surgido problemas y fallas en las comunicaciones con los clientes, para que sepan en qué punto del proceso se encuentran, los pasos que deben seguir y mantenerlos informados respecto de lo que ocurrirá a continuación. Por ejemplo, envío mi solicitud y no lo saben. Uno aguarda, y espera, y sigue aguardando, y quizá no se tengan más noticias. Y una vez más, DAHLIA intenta abordar este tema también.

Como dije antes, tenemos en cuenta a los agentes de renta y los desarrolladores, así como sus necesidades, e intentamos que el proceso de revisión de solicitudes sea más sencillo para ellos, y que la toma de determinaciones sobre las solicitudes de viviendas asequibles sea más simple.

Y toda esta información se encuentra almacenada en distintos sitios, por lo que no hemos podido agrupar estos datos y obtener una imagen completa y detallada de lo que ocurre y de las necesidades de nuestras comunidades en San Francisco, y lo que podemos hacer para brindar un mejor servicio a nuestros habitantes y asegurarnos de ayudar a nuestras comunidades. DAHLIA es parte de la solución para arreglar estos problemas.

Diapositiva 3

Marie, HSF:

El objetivo principal de DAHLIA es funcionar como un recurso donde se encuentre todo. Intentamos simplificarle a la gente la búsqueda y la presentación de solicitudes para alcanzar las oportunidades de vivienda que surgen. Así, este portal será un lugar donde estará todo. Y si bien no se encuentra todo allí ahora, con el tiempo contará con todos los listados y los recursos, y las oportunidades de viviendas asequibles que hay disponibles en la ciudad.

Comenzamos con el aspecto de renta. Las primeras fases han estado centradas en el programa de renta de BMR. Estamos comenzando a involucrarnos en los desarrollos multifamiliares 100% asequibles de proveedores de viviendas sin fines de lucro. Con el tiempo, veremos si incluir el aspecto de propiedad también, las oportunidades de propiedad de viviendas a precios menores que los del mercado. Contendrá toda esa información, ¡algo realmente increíble!

Y la Oficina de Vivienda y Desarrollo Comunitario del Alcalde analiza los otros programas de vivienda asequibles, y los programas de bonos y cosas como esas. ¿Es posible incorporarlos en DAHLIA? Tal vez no sea posible contar con aplicaciones disponibles, pero sí brindar información y tener enlaces a esos recursos. Información sobre la lista de espera. Ayudas semejantes. Por esa razón, están en comunicación con HUD y otros grupos similares. Así, posiblemente el futuro nos traiga esto.

DAHLIA facilita mucho más el proceso de solicitud para nuestros clientes. Será una solicitud de formulario breve, fácil y rápida; una de las características más revolucionarias de este nuevo portal de la vivienda. Con el paso del tiempo, será una solicitud que la gente complete una vez y que actualice según sea necesario para solicitudes futuras.

La solicitud se colocará en el sistema de lotería. Y si resultan seleccionados mediante la lotería, si son uno de los afortunados, entonces se les pedirá más información y será en ese momento cuando deberán completar una solicitud más larga. Pero ya en ese punto, las posibilidades de obtener una unidad asequible son mucho más altas. Deben realizar ese esfuerzo adicional cuando la recompensa probable es más alta.

Con DAHLIA, estamos intentando hacer que el proceso sea mucho más estándar y sumar más transparencia a todo lo que implica presentar solicitudes en estos programas de viviendas asequibles. Con el tiempo, todos los listados estarán en DAHLIA. Los desarrolladores y agentes de renta, todos usarán el mismo proceso. No se tratará de que el desarrollador A tenga su propia solicitud y su propio proceso para el envío de solicitudes y cosas relacionadas, y el desarrollador B hace algo diferente y la solicitud tiene cosas algo diferentes. Todo estará estandarizado, algo realmente excelente que hará que las cosas sean mucho más fáciles para nuestros clientes.

Y DAHLIA hace un excelente trabajo de asegurarse de que los clientes sepan en qué parte del proceso están, cuáles son los pasos a seguir, lo que pueden esperar y qué ocurrió con su solicitud. Es decir, hay mucha más comunicación y transparencia al respecto.

Y además de todos los listados que estarán en el portal, DAHLIA también vincula a la gente y facilita que puedan acceder a recursos relacionados que pueden ayudarlos con sus objetivos de vivienda, servicios de idiomas, agencias de asesoramiento de viviendas, información y formación adicionales, todo esto. Encontrarán esto en DAHLIA, que será el lugar que indicaremos a nuestros clientes que usen, algo muy bueno realmente.

Diapositiva 4

Marie, HSF:

Ahora hablaremos sobre la solicitud abreviada. Más adelante en la presentación, la veremos en detalle. Y Barry nos mostrará cómo realizar una solicitud en el sitio de prueba de DAHLIA, así que también aprenderemos sobre eso.

Pero el verdadero tesoro que tiene DAHLIA es la solicitud abreviada. Es muy interesante tener esta solicitud abreviada porque para lograrlo, la Oficina de Vivienda del Alcalde tuvo que reunir a todas las partes interesadas, que son la comunidad y los usuarios, los proveedores de servicio, los desarrolladores y los agentes de renta, y trabajar con todos para garantizar que la solicitud cumpliera con las necesidades de cada uno, y que fuera también fácil y simple de completar para los clientes.

Y finalmente, se logró una solicitud realmente breve. Tiene cuatro páginas si se la imprime, y media página es para ofrecer información demográfica opcional y otra media página para las firmas, por lo que en realidad son tres páginas solamente de información, algo realmente increíble. Y como dijimos antes, las solicitudes tenían de 15 a 20 páginas, así que algo tan breve es excelente. La gente demorará mucho menos en completarla cuando surjan las oportunidades; calculamos 20 minutos o menos.

DAHLIA tiene un lugar donde se puede presentar la solicitud directamente a través del listado de esa oportunidad. Pero quisiera decir que las solicitudes en papel no van a desaparecer. Siempre van a estar disponibles en el caso de aquellas personas que no se sienten cómodas completándolas en línea. Pero hay que decir que usar el sitio en línea y completar la solicitud en Internet tiene muchos beneficios. Una vez más comento que esta solicitud se usará para todos los listados, de manera que no completarán información diferente para las distintas oportunidades para las que presenten solicitudes. Y finalmente, integraremos en DAHLIA la funcionalidad que nos permita tomar la información ingresada en antiguas solicitudes para completar automáticamente las nuevas. Si alguien crea una cuenta en DAHLIA, el sistema almacenará las antiguas solicitudes y si en algún momento esa persona desea presentarse cuando surge una nueva oportunidad de vivienda asequible, usará esa información, y pedirá a la persona que la verifique o que la actualice. De esta manera, será más fácil avanzar en el proceso. Y en el futuro, con suerte, será una solicitud, una vez.

Nuestra intención es que esto sea realmente fácil para el usuario y asegurarnos de que el esfuerzo que dedican a completar estas solicitudes sea semejante a los posibles resultados. Así, si hay pocas posibilidades de obtener una unidad de vivienda asequible, porque conocemos el sistema de lotería y mucha gente termina solicitando viviendas, entonces nuestra meta sigue siendo que el proceso de solicitud sea tan simple y rápido como sea posible en estos casos.

Diapositiva 5

Marie, HSF:

Así que respecto de la lotería electrónica, del tambor con los números, eso desaparecerá. Los números de la lotería se emitirán de inmediato después de que la persona envía la solicitud en línea. Si se completan solicitudes en papel, deberán incluir un sobre estampillado con su dirección postal para recibir el número de la lotería. Este será el método para tener un número de lotería. Si presentan la solicitud en línea en DAHLIA, entonces una vez enviada, recibirán directamente el número de lotería. También se enviará dicho número por correo electrónico, otro excelente beneficio de presentar la solicitud en línea.

La Oficina de Vivienda y Desarrollo Comunitario del Alcalde seguirá realizando loterías públicas, pero si presentan la solicitud, no es necesario que asistan a dichas loterías. Algo que es realmente muy práctico es que DAHLIA posee la tecnología que permite la realización electrónica de las loterías. El sistema cuenta con la lógica integrada que incorpora todas las distintas preferencias de lotería que corresponden a ese listado en particular. Las que están listadas aquí son realmente comunes, Certificate of Preference, Displaced Tenants, Neighborhood Residents, Live/Work in San Francisco (Certificado de preferencia, Inquilinos desplazados, Residentes del vecindario, Vive/Trabaja en San Francisco). Si es un proyecto de OCII, podría contar con la preferencia Rent Burdened (Abrumado por la renta) o Assisted Living (Vivienda con Asistencia). Dichas preferencias se están incorporando en la lotería electrónica, y cuando se realice, podrá proporcionar a todos información detallada sobre el resultado con esa lotería. Así que no será "Estoy ubicado 750 de 1100", sino que la persona podrá ubicar su clasificación dentro de los distintos grupos de preferencias que correspondan. Y la mejor parte es que en el sitio web, en línea, se puede ingresar el número de la lotería y se recibe casi instantáneamente la información después de la lotería.

Y tal como ya dije, ya no necesitan asistir en persona a la lotería. Ahora pueden saber los resultados en línea y acceder a toda la información personalizada para esta lotería mediante DAHLIA. Algo importante sobre las preferencias, y probablemente hablaremos de esto durante toda la presentación, es que deseamos recibir sus comentarios, sobre la mejor manera de explicar y qué idioma usar con nuestros clientes cuando presenten las solicitudes para estas unidades, etc. Queremos asegurarnos de que presentamos todo de tal manera que la gente comprenda cuáles son las preferencias, y cuáles se aplican a su situación. De esta manera, podemos confiar que se adjudican las preferencias que son pertinentes en sus casos. Si hay preferencias que son pertinentes, pueden marcar una gran diferencia y ayudar a que la gente tenga acceso a estas oportunidades de viviendas asequibles. Mientras analizan estas preferencias con sus clientes, si tienen comentarios sobre el tema, no duden en enviarlos a Homeownership SF, así nosotros los pasamos a la Oficina de Vivienda del Alcalde y seguimos mejorando la labor de asegurarnos de que la información que se brinda es clara y fácil de comprender para todos los que desean tener una vivienda asequible.

Diapositiva 6

Marie, HSF:

DAHLIA surge de un diseño centrado realmente en el usuario. Desde el comienzo, se han realizado reuniones periódicas, algo que Barry mencionó, con la gente que realmente usará el sitio, es decir, nuestro público.

La Oficina de Vivienda del Alcalde y el equipo de Barry han mantenido reuniones continuas con la gente, para saber qué problemas tenían cuando intentaban acceder a las viviendas asequibles. Pedían su opinión también sobre las distintas maneras de hacer las cosas. Preguntaban si el idioma que se usaba se entendía, y cómo se sentían con el sitio. Realmente se aseguraban de obtener información de las comunidades que usan DAHLIA en su búsqueda de una vivienda, y diseñaban el sitio para ellas. La meta es hacer que este proceso deje de ser complicado y se simplifique lo más posible, para que sea fácil y accesible. Y dentro de este diseño centrado en el usuario, la atención está puesta en las personas que realmente lo usarán, quienes presentarán una solicitud para rentas de BMR y quienes tienen distintas necesidades. Así que nos reunimos con diferentes grupos de personas y nos aseguramos de tener información de personas mayores y personas cuya lengua materna no es el inglés. Hablar con estos distintos grupos y usar los comentarios que nos brindan nos permiten lograr el mejor sitio posible, y continuaremos haciendo cambios y modificaciones en el diseño de DAHLIA, para mejorarlo todo el tiempo. Como dijo María, estamos realmente emocionados con lo que hemos logrado hasta ahora con DAHLIA, y gracias al diseño centrado en el usuario, la Oficina de Vivienda del Alcalde está creando un producto que funciona. Y hemos tenido pruebas de que realmente funciona, incluso en la fase piloto, ya que tuvimos decenas de miles de visitas en el sitio y gente que presentaba sus solicitudes allí. Son indicadores sólidos de que el sitio avanza de manera correcta y que realmente es accesible y práctico para los usuarios. Nuevamente, quiero recordarles que si tienen comentarios, opiniones y sugerencias, son bienvenidos. Ustedes son nuestro contacto con los residentes y clientes incluidos en estos programas de viviendas asequibles, así que no dejen de compartir con nosotros lo que ven y escuchan, para que podamos seguir mejorando el sitio.

Diapositiva 10

Marie, HSF:

Tan solo una descripción general de lo que ha ocurrido hasta ahora con DAHLIA, todos los avances que se han logrado y una muestra de lo que ocurrirá.

El desarrollo de DAHLIA se realiza mediante un modelo ágil de desarrollo. Esto significa que habrá actualizaciones graduales de la nueva funcionalidad. La razón por la que lo hacemos es porque es un gran proyecto pero también porque la Oficina de Viviendas del Alcalde está realmente dedicada a garantizar que hablemos con usuarios reales y que hagamos los cambios en función de los comentarios que nos brindan. Y todo esto implica mucho tiempo. Nuestro objetivo es hacer las cosas bien desde el primer momento.

Y es lo que hemos hecho hasta ahora. Contamos con funcionalidad general y recursos sobre los diferentes programas de viviendas asequibles que están disponibles para la gente local. Hay calculadoras de ingreso y elegibilidad. Ahora, el programa de renta de viviendas a precios menores que los del mercado y todos sus listados están en DAHLIA. Tal como ya comentamos, la lotería electrónica tiene lugar en DAHLIA. La solicitud abreviada es en vivo, y la usamos para las oportunidades de renta de viviendas a precios menores que los del mercado. Hace muy poco, se incorporaron a DAHLIA los listados multifamiliares. No creo que haya aparecido alguno actualmente, pero corrígeme Barry si estoy equivocada, ¿a fin de mes tendremos nuestro primer listado multifamiliar?

Barry, MOHCD: Será a finales de este mes o principios del próximo. Todavía estamos afinando los detalles pero muy pronto será realidad.

Marie, HSF: Luego, se ha trabajado en la solicitud en línea multifamiliar y con el tiempo, deseamos asegurarnos de que hay solicitudes abreviadas en los cuatro idiomas oficiales de San Francisco. Además del inglés, las solicitudes estarán en tagalo (o filipino), chino y español. Esto será para las rentas multifamiliares y BMR.

Es verdaderamente difícil proporcionar plazos firmes, porque hay muchos factores en juego y debemos realizar muchas pruebas y tener reuniones con usuarios, antes de que tengan lugar las implementaciones. Pero confiamos, y corrígeme Barry si me equivoco, que dentro de los próximos cuatro a seis meses habrá más funcionalidades en DAHLIA.

Barry, MOHCD: Así es. Tienes razón. Nuestra primera fase de desarrollo dura hasta la creación de la solicitud en línea multifamiliar. Nos emociona mucho, así que nuestra meta es lograrlo, probablemente en algún momento este verano, y luego pasaremos a otras cosas. Después de finalizar con las cosas dentro de DAHLIA, agregaremos más funciones, pero la mayor parte estará finalizada este verano.

Marie, HSF: Nos aseguraremos de que contemos con capacitaciones adicionales que coincidan con los lanzamientos de estas funcionalidades agregadas para que podamos hablar específicamente sobre ellas y que la gente se sienta cómoda usándolas con sus clientes.

Diapositiva 11

Marie, HSF: Así que veremos brevemente las métricas y los análisis. Una de las cosas realmente prácticas acerca de DAHLIA es que nos brinda mucha información. Junto con el sitio web, hablaremos de una plataforma Salesforce, que almacena todos estos datos y nos permite analizar a los usuarios individuales, dónde hacen clic y qué visitan. No vemos a la información en forma específica, como nombres o detalles, sino que la recibimos como información demográfica. Brinda a la Oficina de Vivienda y Desarrollo Comunitario del Alcalde muchos datos realmente sólidos para analizar y usar. Esos datos se utilizan y mejoran a DAHLIA, y permiten que sea un sitio mejor y más funcional, pero también

aportan datos para la toma de políticas acerca de cuáles son las necesidades de viviendas y cómo podemos brindar un mejor servicio a la gente que necesita acceso a viviendas asequibles.

Diapositiva 12

Marie, HSF:

Perfecto, ya es momento de que veamos el sitio en sí. Espero que todos ya lo conozcan, y si no es el caso, les recomiendo que lo hagan.

Así luce la pantalla de inicio. Aquí pueden ver el logotipo que estará siempre en la parte superior. Si hacen clic aquí, siempre volverán a esta página inicial. Esta es la versión beta del sitio. Es todavía un sitio nuevo y un proyecto en curso. Y seguirá así por un largo tiempo. Continuará evolucionando, mejorando y cambiando. Hay una manera de proporcionar comentarios, así que comuníquense con Homeownership SF sobre esto también.

Vamos a ver todas estas funciones diferentes. Las opciones de idioma están aquí, arriba. Tenemos este anuncio que permite explorar las propiedades. Básicamente, es lo mismo que hacer clic en el botón "See Listings" (Ver Listados).

"My Favorites" (Mis favoritos) es el lugar dónde ir para ver los listados que agregaron como favoritos cuando hicieron clic en el icono del corazón.

"Getting Assistance" (Recibir asistencia) conectará a los clientes con oportunidades de viviendas asequibles adicionales que todavía no están en DAHLIA y con diversos recursos: agencias de asesoramiento sobre viviendas, recursos de idiomas.

"Sign In" (Registrarse) es para crear o acceder a su cuenta.

"Additional Opportunities" (Oportunidades adicionales) proporciona enlaces a los programas de viviendas asequibles que actualmente no aparecen en DAHLIA porque están todavía alojados en otros sitios.

También están "Income and Eligibility Calculators" (Calculadoras de ingreso y elegibilidad) y hablaremos sobre ellas.

Y también hay un lugar donde pueden registrarse para recibir notificaciones por correo electrónico. Ahora hablaremos de cada una de estas funciones.

Diapositiva 13

Marie, HSF:

Esta es solamente una descripción general de la página de inicio que les mostré.

Diapositiva 14

Marie, HSF:

A propósito de los servicios de idiomas, con el tiempo queremos cerciorar que los servicios de idioma estén disponibles en los cuatro idiomas oficiales de San Francisco. Ahora mismo, dicha función no está completa. Entonces, si hacen clic, por ejemplo, en la opción en español, los llevará a una página de inicio general para ese idioma, donde básicamente se les dice que la información completa todavía no está disponible en español. En el futuro, las cosas estarán así. Mientras tanto, si necesitan ayuda, hay una agencia de asesoramiento sobre viviendas que brinda servicios en su idioma. Entonces, cuenta con información sobre

las diferentes organizaciones sin fines de lucro que proporcionan ayuda a la gente que tiene dificultades para explorar el sitio en inglés.

Tal como mencionamos, la aplicación multilingüe estará lista realmente pronto. Con suerte, en el verano.

Barry, MOHCD: María, soy Barry, quisiera mencionar nuevamente. Estamos en el proceso de traducir esas páginas de inicio a los otros tres idiomas. En realidad, se crearon hace un año cuando lanzamos el sitio y obviamente se les realizaron actualizaciones desde ese momento. Y hemos recibido comentarios útiles sobre información adicional que podemos proporcionar para los constituyentes cuyas lenguas maternas son una de las otras tres. Así que no solo actualizaremos, también ampliaremos la información. Estén atentos que seguramente ocurrirá en el próximo mes, más o menos.

Diapositiva 15

Marie, HSF: Básicamente, esta página permite al cliente conectarse con los diferentes recursos de ayuda de este proceso, obtener más información y ayuda adicional en la búsqueda de vivienda. Menciona distintas agencias de asesoramiento sobre viviendas disponibles en la ciudad y también se incluyen los idiomas que manejan. Con este botón, una persona puede encontrar un asesor sobre viviendas.

El soporte de idioma lleva a las mismas páginas de inicio de las que hablamos en los servicios de idiomas.

Si una persona está interesada en el programa de propiedad de BMR que actualmente no está en DAHLIA, pueden hacer clic en “Additional Opportunities” y le proporcionará un enlace para ir al sitio web de la Oficina de Vivienda del Alcalde, donde está el programa y los listados disponibles.

Diapositiva 16

Marie, HSF: Una muy buena función. Recomendamos a todas las personas que desean obtener información sobre el programa de viviendas asequibles de la ciudad que se inscriban para recibir las notificaciones por correo electrónico de la Oficina de Vivienda del Alcalde. Pueden hacerlo fácilmente en DAHLIA, tan solo deben hacer clic aquí, en el sobre, para inscribirse hoy. Es muy fácil registrarse. Solo hay que ingresar nombre, apellido y dirección de correo electrónico. Y hasta ofrece la opción para inscribirse para listados de renta, listados de renta y propiedad o listados de solo propiedad. Así se aseguran de recibir las notificaciones para los tipos de oportunidades de viviendas que más les interesan.

La opción de inscribirse para recibir estas notificaciones también está en el sitio web de MOHCD. Las personas pueden seguir inscribiéndose allí, pero también la tienen en DAHLIA. Es verdaderamente una forma sencilla de estar actualizados sobre las opciones disponibles y participar activamente en la búsqueda de viviendas asequibles. Los listados estarán en DAHLIA, pero recomendamos inscribirse y usar este sistema de alerta por correo electrónico.

Diapositiva 17

Marie, HSF: Esta es la función “Additional Opportunities.” Si hacen clic aquí en “View Additional Housing Opportunities” (Ver oportunidades de viviendas adicionales) los llevará a una

página que actualmente se muestra así, pero irá cambiando a medida que DAHLIA avanza y agrega nuevas funcionalidades. Actualmente, los programas de viviendas asequibles y las oportunidades que no están en DAHLIA están aquí.

Contamos con distintos recursos y servicios de renta. Pueden hacer clic en estos botones y llegarán a ese enlace. Por ejemplo, Compass One Home, lleva al enlace One Home donde las personas pueden ver las distintas oportunidades listadas allí. A medida que más de estas oportunidades de desarrollo de viviendas sin fines de lucro y multifamiliares aparecen en DAHLIA, entonces esto podría cambiar algo. Con el tiempo y cuando estén listadas aquí las oportunidades de propiedad en DAHLIA, entonces esta pantalla se verá distinta. En estos momentos, se ve así. La parte de propiedad continuará así un tiempo hasta que se active la funcionalidad.

Diapositiva 18

Marie, HSF:

Aquí tenemos las “Income and Eligibility Calculators”. Una función muy buena. Cuando las personas desean explorar listados, si solamente quieren ver los que son pertinentes para ellos y su situación, DAHLIA tiene esta función increíble, la “Eligibility Calculator” (Calculadora de elegibilidad) que pueden seleccionar antes de mirar los listados. Una vez completada la “Eligibility Calculator”, solamente verán los listados que coinciden con el tamaño de su hogar y su ingreso. Deben ingresar información básica, la cantidad de personas en sus hogares y sus ingresos brutos. Pueden ingresarlo por mes o por año, lo que les resulte más práctico. Después pueden hacer clic en este botón “View Matches” (Ver coincidencias) que los lleva a la página de listados donde verán únicamente los que son relevantes para ellos. Es una muy buena herramienta para los proveedores de servicios, que pueden usarla con los clientes, ya que seguramente tienen la información y pueden ayudarlos a completarla. Realmente, ahorra tiempo. Nunca hay cientos de listados disponibles, pero ayuda a optimizar el proceso y dirigir a la gente a los que más se corresponden con su situación. No es obligatorio usar la “Eligibility Calculator”, es simplemente una herramienta adicional que puede ayudar en la búsqueda.

Diapositiva 19

Marie, HSF:

Cuando se usa la “Eligibility Calculator”, la página se verá así. En este ejemplo, la persona ganaba \$35,000 por año y entonces los listados que se muestran son los que coinciden con esa cantidad. Tendrá una casita verde marcada como coincidencia para asegurarse de que es pertinente a la situación de cada uno.

Diapositiva 20

Marie, HSF:

También está la “Household Income Calculator” (Calculadora de ingreso del hogar). Esta función ayuda a calcular su ingreso, sea para usarlo con la “Eligibility Calculator”, o simplemente para tener esa información. Una función práctica. Pueden agregar las fuentes del ingreso, como salario, seguro social, otro tipo de ingreso también. Pueden ingresar cuánto es por año o por mes, y luego calcular el ingreso según las fuentes para ese solicitante. Si la persona se crea una cuenta, se puede guardar la información. Y entonces pueden usarla cuando completan la solicitud.

Diapositiva 21

Marie, HSF:

Veamos ahora los listados. Ahora saldré de esta presentación power point y abriré DAHLIA, así vemos un listado. Actualmente, no hay listados abiertos. Voy al sitio de prueba de

DAHLIA, y así es como se verá un listado aquí. Los listados son el corazón de DAHLIA, ya que contienen toda la información. Si retrocedemos una página, cuando miran los listados, les mostrarán todas las diferentes oportunidades que hay disponibles.

Aquí veremos el verdadero sitio con varios listados. Pero estará organizado de forma que sea práctico. Los que estén abiertos y disponibles y acepten solicitudes se les dará prioridad en la parte superior. Entonces, aquí estarán esos. Está todo organizado según el proceso. Tenemos los que aceptan solicitudes primero, de haberlos, irían arriba. Luego vemos los que tienen solicitudes cerradas, y muestran en qué parte del proceso están. Este tiene publicados los resultados de la lotería e indica las fechas en que ocurrieron. Vemos los que tienen distintas loterías que podrían interesarle a la gente. Saber cómo les fue. Aquí encontramos los que próximamente tendrán resultados de la lotería. Están en el punto en que la solicitud cerró y antes de que se realice la lotería. Les informa cuándo es la lotería, o si no hay lotería. Pueden obtener mucha información en esta pantalla inicial y así se navega aquí.

Diapositiva 22

Marie, HSF:

Y dentro del listado, las cosas se verán así. Tenemos la información básica de la propiedad, la dirección, generalmente hay una foto del desarrollador o agente de renta. La información que los usuarios nos indicaron que desean ver primero, eso se verá en primer lugar. La mayoría de la gente está interesada en conocer los tipos de unidades disponibles, el costo del alquiler y cuáles son los requisitos de ingreso. Todo eso se muestra aquí. En este caso, vemos los distintos tipos de unidades, el ingreso mínimo necesario por mes para ser elegible, el monto de la renta y cuántas unidades de ese tipo están disponibles para la lotería de BMR.

También tenemos este anuncio en el lado derecho. Nos muestra la información de la fecha límite para la solicitud, las sesiones informativas, y dónde y cuándo se llevan a cabo, eventos abiertos al público y cómo presentar la solicitud. En este caso, se trataba de una solicitud en papel y puede descargarse aquí. Si avanzamos, veremos las opciones "hacer clic aquí para presentar la solicitud en línea", y será Barry quien nos muestre ese proceso. Cómo acceder a los recursos, encontrar un asesor sobre viviendas. Información sobre plazos y procesos. Cuándo se realiza la lotería y qué se puede esperar. Y luego, la información del agente de renta.

En el lado izquierdo, tenemos más información sobre los requisitos de elegibilidad. El ingreso máximo por hogar de acuerdo al número de personas en el hogar que permite calificar para una unidad. El requisito de ocupación y las preferencias de la lotería. Si tienen comentarios u opiniones sobre esto, les pedimos los compartan. Si se acepta la asistencia de renta y se puede usar en la propiedad. Y todas las normas de elegibilidad adicionales. Generalmente, eso es lo que el agente de renta tendría además de la solicitud. Pueden tener requisitos crediticios, requisitos de historial de renta, información sobre verificaciones de antecedentes (si se realizan), cosas como estas. Y luego, las funciones en la parte inferior. El tipo de comodidades, las diferentes funciones y la información de accesibilidad. Además, los cargos por presentar la solicitud. Si hay cargos por presentar la solicitud, solamente se aplica a aquellas personas cuyas aplicaciones se están procesando después de la lotería. Enviar la solicitud abreviada mediante DAHLIA siempre será gratis. No exigimos que la gente pague para que su nombre ingrese a la lotería. Es solamente si salen seleccionados en esa lotería y avanzan.

Así se ven los listados, y tratamos de emplear el enfoque centrado en el usuario para garantizar que la información que quieren está disponible fácilmente y centralizada.

Otra cosa que me gustaría mencionar es que DAHLIA se diseñó para usarla en distintos tipos de productos. Así, pueden usarla en tablets y en teléfonos. Pueden ver que disminuyó su tamaño pero que la información anterior todavía permanece aquí. Solo cambia la forma en que se presenta. Así se vería si la usaran en un teléfono. Está todo allí, algo realmente práctico y útil.

Barry, MOHCD: Gracias Marie, es Barry otra vez. Solo quiero hablar por un instante. Me gustaría contarles que recibimos una gran cantidad de solicitudes desde teléfonos. Estamos contentos de que esto esté funcionando. Pero Marie, en verdad interrumpo porque tenemos un par de preguntas sobre las calculadoras de ingreso. Quisiera recordarles que el proceso actual es de ayudar a la gente a encontrar los listados disponibles de acuerdo a su situación y de que el proceso de la lotería y aplicación se realice lo más rápido posible y con el menor esfuerzo, tal como indicó Marie. Para eso, optimizamos algunas cosas. Nos preguntamos si realmente había que hacer ciertas preguntas en determinado momento, si eran imprescindibles allí, o si era mejor plantearlas más adelante, una vez superado el paso de la lotería, cuando verdaderamente es importante saber más. Y una de esas cuestiones eran los activos. No hacemos preguntas sobre activos en la calculadora de elegibilidad, tampoco para las solicitudes de renta para unidades de BMR o multifamiliares. Es una decisión que surgió después de darnos cuenta que podíamos hacerlas más adelante. Siempre hay cosas positivas y negativas cuando se toman este tipo de decisiones y agradecemos todos los comentarios, si piensan que este es un enfoque equivocado.

Ya que estamos abordando el tema de calculadoras de elegibilidad e ingresos, quisiera mencionar algo que no les va extrañar. En cualquier momento determinado, es posible que solamente un par de listados estén abiertos. Como Marie indicó hace unos minutos, ahora no hay listados abiertos. A medida que agreguemos los listados de unidades multifamiliares y todo ese portafolio, verán cada vez más listados de todo tipo en DAHLIA. Y si hay solamente algunos y si quiero verlos, quizá no necesite hacer el paso de la calculadora de elegibilidad. Confiamos en ampliar esta funcionalidad en el futuro para que analice propiedades que no tienen unidades disponibles y avise que según los datos ingresados, las personas deberían estar atentas a dichas propiedades, y con suerte, quizá podamos alertarlas cuando haya unidades disponibles. Un breve vistazo de lo que puede ocurrir en el futuro. Discúlpame la interrupción Marie.

Marie, HSF: No hay problemas Barry, muchas gracias por compartir esta información importante. Te lo agradezco.

Diapositiva 23

Marie, HSF: Hablamos sobre las preferencias de la lotería con los listados. Y estas preferencias pueden cambiar según los distintos listados. Esa información cambiará siempre en el listado. Así que asegúrense de comprobarlo y que los clientes seleccionan las preferencias correctas para ellos, porque eso marca una gran diferencia en su solicitud. Hablaremos sobre cómo se crea la solicitud y los cambios que se le aplican, para que sea incluso más fácil para la gente saber qué preferencias les corresponden.

Barry, MOHCD: Marie, te pido disculpas pero nuevamente interrumpo, porque tenemos algunos comentarios, una pregunta de W y una respuesta de Racquel. Gracias por participar Racquel. Si tienen problemas para ver la pantalla desde la que Marie hace la presentación, yo puedo distribuir la mía de una computadora a otra. La ventana que se abrió cuando abrí la aplicación solamente cubrió un tercio de la pantalla, pero si pasan el cursor sobre dicha pantalla, se muestra un menú que se despliega desde arriba. Hay cinco botones de color verde, el de la izquierda puede tener color rojo si silenciaron el micrófono. En la parte inferior derecha, hay un signo de más, un signo de menos y un botón 1:1. Y también está este extraño botón cuadrado, con cuatro cuadraditos en el interior. Si hacen clic allí, se ampliará la ventana a pantalla completa, y tendrán una imagen más grande.

Diapositiva 24

Marie, HSF:

Esta es la parte más emocionante, el proceso de presentación de solicitud. La idea que subyace a todo esto es que presentar la solicitud debe ser lo más sencillo posible. El equipo de Barry y los desarrolladores han hablado con los usuarios desde el comienzo mismo, en especial sobre el proceso de presentación de la solicitud para que sea tan transparente, simple y comprensible como sea posible. Hemos tenido éxito en lograr algo que consideramos que será cómodo para las personas que solicitan ingresar al programa de viviendas asequibles.

El proceso de presentación de solicitud usa el modelo de TurboTax. TurboTax fue el primero en hacerlo, pero es un proceso donde DAHLIA "acompaña" a los solicitantes durante todos los pasos. Les muestra pantallas pertinentes para ellos según la información que han proporcionado. Tiene esa línea que muestra en qué punto del proceso están y lo que falta.

Hay cinco pasos sencillos. El solicitante completa información personal, como nombre y datos de contacto, número de teléfono, correo electrónico, cosas así.

Información del hogar. Si presentan la solicitud con alguien más, tienen que ingresar la información básica de todos en el hogar, con quienes presentan la solicitud y con quienes piensan vivir en esa unidad de vivienda asequible.

Disculpen, esto está invertido. El ingreso en realidad se pide después de la información del hogar, y se pide el ingreso bruto del hogar. Se debe informar el ingreso antes de impuestos.

Después hay una pantalla sobre las preferencias para que la selección sea lo más simple posible. Se usa la información de la dirección que incluyen en la información básica personal y del hogar. Se usan los datos del ingreso para determinar si una de estas preferencias de vivienda es apropiada para el solicitante. Podemos usar la información de la dirección para saber si podrían ser elegibles para la preferencia Live/Work in San Francisco o la preferencia Neighborhood Resident. En el caso de desarrollos OCII, se usa esta información para determinar si califican para la preferencia Rent Burdened. Trabajamos para que DAHLIA cuente con mensajes que recomienden a los usuarios las preferencias adecuadas, de acuerdo a los datos ingresados. Por ejemplo, si el solicitante vive y trabaja en San Francisco, indicarle que debe marcar esta preferencia. La idea es que la selección de las preferencias sea realmente fácil y sencilla. Dejar bien en claro quiénes reúnen los requisitos para seleccionar estas preferencias. Pero, se debe hacer más que

simplemente marcar la casilla que indica la selección de una preferencia. Se les pedirá que carguen la documentación obligatoria para la preferencia, y esto es importante, porque si no se carga, entonces no serán elegibles para la preferencia indicada.

Es mejor comenzar con el proceso de presentación de la solicitud cuando tanto ustedes como su cliente tengan toda la información y la documentación necesarias de antemano. Pero también hay oportunidades durante todo el proceso de guardar y finalizar más adelante los pasos, y se puede crear una cuenta. Así, en caso de tener que buscar los documentos que demuestran su elegibilidad para una preferencia, pueden hacerlo y continuar más tarde, y DAHLIA guardará lo hecho hasta el momento, para que lo retomen desde ese punto.

La etapa final en el proceso de presentación de la solicitud en línea es el repaso. Aquí hay algunas preguntas demográficas. Son opcionales, pero realmente ayudan a la ciudad y el MOHCD. Entonces, si los clientes no tienen problemas, nos gustaría que completaran estos datos. Se realizan los pasos finales y luego se envía la solicitud. Una vez enviada, se generará un número de la lotería de manera automática. Bien, hemos visto una descripción básica del proceso.

Diapositiva 25

Marie, HSF:

Algo realmente importante que debemos destacar: no puede haber solicitudes duplicadas. ¡Esto es algo realmente muy, muy importante! Si una persona presenta una solicitud para una renta de BMR, y solicitan un estudio, y luego se presentan con la hermana para adquirir una unidad de un dormitorio, no es aceptable. No está permitido y las solicitudes duplicadas son eliminadas de la lotería. Hacer algo así arruina sus posibilidades. Y las de la otra persona con quien se presentan. Así que deben asegurarse de que el cliente con quien trabajan solamente figure en una solicitud, sea una solicitud individual o con un miembro del hogar.

También es importante que las personas no soliciten en línea y envíen también la solicitud impresa. No hay problema si alguien intenta hacerlo en línea, no puede avanzar y no finaliza el proceso, entonces decide continuar con una solicitud en papel. Está bien hacerlo. Pero si presentan las dos solicitudes, una en línea y otra en papel, entonces habrá problemas y consecuencias.

Para que lo tengan en cuenta, hay mucha lógica integrada en este sistema que detecta las duplicaciones potenciales y las informa al MOHCD. Se comprueban nombres, direcciones, cosas como esas e informan sobre lo que se descubre. La Oficina de Vivienda del Alcalde cuenta con personal que analizará estas solicitudes que presentan irregularidades y determinará cuáles son duplicados y cuáles no. Alguien las analiza. No es que el sistema elimina automáticamente a un solicitante si se detecta un posible duplicado, pero deben remarcarles a sus clientes que solo puede haber una solicitud.

Diapositiva 26

Marie, HSF:

Como ya dijimos, si un hogar califica para una preferencia, entonces se le pedirá al solicitante que cargue la documentación correspondiente. Está bien subir fotos tomadas con el celular, no es necesario que sea en formato PDF o semejante. Tomar fotos de una factura, o copiar y pegar es totalmente aceptable. Como mencionamos antes, es mejor

tener la documentación preparada antes de empezar, pero crear una cuenta les permitirá retomar el proceso de donde lo dejaron.

Hay que tener en cuenta que la sesión del proceso de solicitud en línea tiene un plazo. Entonces, si comienzan a completar los datos y me interrumpen, o decido almorzar y continuar luego, si la pantalla permanece inactiva durante cinco minutos o más, se cierra todo. Esta función tiene como finalidad proteger la información confidencial del cliente que está en la pantalla, para que terceros no la vean ni tengan acceso a ella. Es importante saber que esta función está incluida, pero se puede crear una cuenta, guardar y finalizar después. Pueden hacer otras cosas, buscar la documentación y después continuar con la solicitud y finalizarla.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 1

Marie, HSF: Bueno Barry, es tu turno de enseñarnos cómo es la presentación de una solicitud.

Barry, MOHCD: Barry: Muy bien, aquí vamos.

Voy a optimizar mi pantalla. Lo que tenemos ahora es la interfaz de Salesforce, no voy a explicarla, pero es el corazón de todo. Y hay una interfaz relacionada observada por los desarrolladores y agentes de listados, que se ve como esta. Es mucho más simple y les permite administrar las solicitudes que ingresan, las que se detectan como posibles duplicados. Seguramente han oído hablar de Salesforce, los que están construyendo ese edificio grande en el centro de la ciudad. Algunas personas lo usan para fines de venta, pero es una excelente base de datos, y el sitio web de DAHLIA está construido en función de esta base.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 2

Barry, MOHCD: Empecemos por lo más general. Este es el sitio común de DAHLIA que visitarán. Y por supuesto, ese es **housing.sfgov.org**. Pero pueden ver aquí en la línea de la URL, la barra de la dirección del sitio web, que es diferente. Marie trabajó antes con esto; es un sitio de pruebas. Hay un par, donde probamos las ideas nuevas antes de integrarlas en DAHLIA. Y siempre pueden usar este sitio de prueba para probar el listado que crearemos hoy. Me aseguraré de que lo reciban, pero por si acaso, es **dahlia-sandbox.herokuapp.com**. Se los enviaré, pero tengan en cuenta la dirección, y recuerden nunca realizar una solicitud verdadera aquí. Pero pueden visitarlo y ver el listado que crearemos hoy y presentar todas las solicitudes de práctica y prueba que quieran. Pueden usarlo para practicar, mostrárselo a otra gente, no hay ningún problema. Pero, dado que es un entorno de prueba, recuerden que quizá un día ingresen y descubran que ya no aparece el listado que vimos hoy. Y eso pasa porque cuando probamos cosas nuevas, puede desaparecer y luego volver, y si así es, siéntanse libres de usarlo. Bien, pasemos a la acción.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 3

Barry, MOHCD: Hace unos momentos, Marie nos mostraba listados y se dedicó a L Seven, y una vez más, estamos en un entorno de prueba. La mayoría de ustedes sabe que L Seven ha cerrado, y verán diversas cosas aquí, pero tenemos que concentrarnos en 450 Mason (Capacitación). Siempre estará allí, y haremos clic ahí, y lo haremos juntos.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 4

Barry, MOHCD: Como pudieron ver antes del listado completo, cuando en un listado está la opción de presentar la solicitud en línea, este botón está allí, Apply Online (Solicitar en línea). Será cada vez más común ver este botón allí. Nuestro portafolio de unidades multifamiliares no tendrá solicitudes en línea como ya dijimos, al menos durante algunos meses, pero para finales del verano la mayoría de las unidades en renta contará con la opción de solicitar en línea. Así que ahora haremos clic en Apply Online.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 5

Barry, MOHCD: Una de las cosas que observarán aquí es que se creó con la facilidad de uso en mente, para hacer las cosas paso a paso, no ingresar demasiada información en ninguna página. Me hace muy feliz contarles que con nuestros primeros tres listados con funcionalidad de solicitud en línea, los tres obtuvieron más del 70%, el primero logró 85%, de las solicitudes en línea. Eso nos permite saber que estamos bien encaminados, que a la gente le agrada la posibilidad de hacerlo en línea. Así sabemos que pueden resolverlo y hacerlo solos. Pero como dije antes, queremos asegurarnos de que realmente pueden hacerlo. Es por esa razón que estamos haciendo esta capacitación. Y recuerden, siempre ofreceremos la opción de la solicitud en papel. Así que a comenzar con la solicitud. Ahora haremos clic en "Get Started" (Comenzar).

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 6

Barry, MOHCD: Como comentó antes Marie, tenemos lo que se llama la línea TurboTax. Nos mostrará en qué parte del proceso estamos y cuánto más falta. Otra cosa que debo mencionar es que el orden aquí es bastante diferente. El ingreso está después de las preferencias, y ya estamos procesando el cambio del orden, porque si primero preguntamos sobre los ingresos, algunas cosas pueden automatizarse, y no necesitamos pedirle a las personas que pierdan el tiempo completando información que ya sabemos. Por ejemplo, sabremos si preguntarles o no sobre su preferencia Rent Burdened, algo que se aplica a nuestro portafolio OCII. Si nos han proporcionado información sobre sus ingresos o datos que puedan darnos una idea de si esa preferencia sería apropiada en su caso. Así, esto nos enseña lo que haremos aquí. Haremos algunas preguntas y podrán repasar. Recordatorio: solamente una solicitud por persona. Y por supuesto, las declaraciones fraudulentas pueden dar lugar a la eliminación de la solicitud. Ahora hacemos clic en Next (Siguiente).

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 7

Barry, MOHCD: Estos pasos son realmente sencillos. Primero, nombre. Me lo sé de memoria. Veamos, fecha de nacimiento. Bueno, voy a rejuvenecer unos años hoy. Sigamos.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 8

Barry, MOHCD: Me muestra un mensaje, dice "Gracias, Barry". Bueno, un trato informal y personal. Número de teléfono ahora. Ahora bien, observen cómo cambian las cosas. Tan pronto ingresé el último 5, desapareció la opción aquí que indica que no tengo número de teléfono. Pueden completar una solicitud siempre y cuando nos proporcionen un medio de contactarlos. Puede ser un número telefónico, una dirección de correo electrónico, o una dirección física. Y se implementará en breve este último cambio, solicitar una dirección física. Y necesitamos esta información para saber si una persona califica para la preferencia de vivienda Neighborhood Resident, incluyendo personas que no tienen un hogar pero que viven en ese mismo vecindario.

Así que pueden ver pequeñas modificaciones en esta página, sería como una aplicación del teléfono. Funciona perfectamente, y cuando volvemos a abrirla, tiene cambios. Eso es lo que verán con DAHLIA, pequeños cambios intuitivos y graduales que cuando aparecen, ya están probados y comprobados. Número telefónico. El que ven es un número laboral, y pueden agregar otro número si así lo quieren, pero no lo haremos ahora.

Ahora ingreso la dirección de mi trabajo. Como trabajamos con las preferencias, que son realmente exactas, ubicamos los datos en un mapa y se decide si la persona califica para la preferencia Neighborhood Resident y también para la preferencia Live in San Francisco. Es necesario que nos aseguremos de obtener la información correcta, y en segundos verán cómo DAHLIA confirma lo ingresado. Pero antes de hacerlo, puedo especificar que tengo una dirección postal, es algo opcional.

Voy a indicar que sí trabajo en San Francisco. Y en la pantalla aparece un mensaje que me informa que para indicar la preferencia de lotería, tengo que cargar documentación en una próxima pantalla. Perfecto. Imaginemos que los niños me llaman, y no puedo hacerlo ahora, tendré que continuar más adelante. Para hacerlo, tenemos la opción "Save and Finish Later" (Guardar y finalizar más adelante), lo que significa que deben crear una cuenta en DAHLIA. No es obligatorio tener una cuenta para presentar la solicitud. A pesar de que recopilamos muchos datos de las personas, hay quienes simplemente no desean tener una cuenta. Como todo lo demás, es algo fácil. Todo lo que hay que hacer es proporcionar una contraseña, confirmar la dirección de correo electrónico y está todo listo. Cuenta también con otros excelentes beneficios, por ejemplo, si en un futuro desean solicitar algo más, pueden completar la nueva solicitud con todo lo que ingresaron antes, pero para eso, deben tener una cuenta. Igualmente, si no desean tener una cuenta pueden presentar la solicitud igual.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 9

Barry, MOHCD: Comenté sobre la dirección, me indica que la encontraron, y pregunta si es correcta. Respondemos que sí. Hay ocasiones en que el sistema no la reconoce y pide que verifiquemos lo que ingresamos. Generalmente, se trata de un error de escritura, una calle mal escrita, algo así. La mayoría de las veces la encuentra igual.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 10

Barry, MOHCD: Ahora pregunta si podemos contactar a alguien más en caso de no poder hacerlo con el solicitante. También es algo opcional. Pero por ejemplo, ustedes, asesores de viviendas que tienen buena relación con los usuarios y que ayudan durante todo este proceso, entonces ustedes pueden poner sus datos aquí. Gerente de caso o asesor de viviendas. Podemos hacer clic en Next y ver esta parte.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 11

Barry, MOHCD: Bien, me pregunta el nombre del contacto alternativo. Y entonces voy a poner a Bart. Ahora me pregunta dónde trabaja mi asesor de viviendas. Y voy a ingresar MOHCD como la organización de asesoría, si bien afortunadamente no lo somos, ya que no podríamos hacer ni la mitad del increíble trabajo que hacen ustedes. Bien, hago clic en Next.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 12

Barry, MOHCD: Ahora debe ingresar un número del contacto y una dirección de correo electrónico. Bien, respecto a la dirección postal, no recuerdo si es un requisito. Voy a probar y vemos qué

ocurre. Hago clic en Next sin esa información. Y me la pide. Bien, indico que trabajo aquí, en la oficina.

Marie, HSF: Marie: Perdón la interrupción Barry, soy Marie. Quisiera agregar un comentario mientras completas los datos. Aquí es donde todos ustedes ingresan sus datos. Entonces, si su cliente no posee una dirección de correo electrónico, no usen la suya en la sección del cliente que vimos hace un rato, donde pedía número telefónico, correo y dirección física del solicitante, ya que aquí es donde deben ingresar los datos de ustedes.

Barry, MOHCD: Muy cierto Marie, gracias por señalarlo. Tenemos una pregunta de Caroline Calderon, quien dice "¿Qué ocurre si un solicitante no puede proporcionar una dirección? Por ejemplo, si la persona vive en su automóvil". En una de las próximas pantallas se pide esa información, en especial si la persona es elegible para la preferencia Neighborhood. Es algo que será estándar en las solicitudes, y hoy estamos haciendo una solicitud de prueba. Es importante saber dónde viven los solicitantes, porque la preferencia Neighborhood se ofrece en muchos de los listados, no en todos, pero en unos cuantos. Los listados con fondos federales no lo favorecen, así que allí es diferente. Pero puede haber un edificio en el distrito del supervisor donde vive el solicitante, o a media milla de donde vive, y en la lotería puede recibir una preferencia especial. Ahora bien, ¿qué ocurre si el solicitante vive en su automóvil justo en frente de la calle? Y esto es lo que Caroline preguntó. La preferencia de vecindario también se aplica a ese solicitante y lo que debe hacer es subir una carta. Una carta firmada por un gerente de caso con membrete y todos los detalles oficiales. Y aquí pueden proporcionar la información. De hecho, entre los próximos cambios, se preguntará de manera más detallada, para garantizar que tenemos los datos necesarios. Se indicará que se necesita una dirección específica y habrá preguntas apropiadas para los solicitantes sin hogar. Es necesario contar con su dirección, y si viven en su automóvil y están cerca del 142 de Main Street, deben ingresar eso entonces. Es la información que se necesita. Ahora sigamos.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 13

Barry, MOHCD: Noten cómo cambió aquí la información. Hemos terminado con la parte de información personal y estamos en la sección donde se ingresan los datos de las demás personas que vivirán en la vivienda con el solicitante. Más adelante vamos a repasar lo que vemos aquí, ahora voy a mostrarles cómo funciona esta sección sobre las demás personas con quien vive el solicitante.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 14

Barry, MOHCD: Antes de agregar a otras personas, deben asegurarse de que no figuran en otra solicitud, tan solo un recordatorio. Traten de no duplicar las personas en las solicitudes, porque si recuerdan la pantalla que vimos antes, la de Salesforce, es un software realmente poderoso. Y allí se muestran muchas alertas de solicitudes duplicadas que tenemos que solucionar. Y la verdad es que somos buenos en nuestro trabajo, pero le recomendamos a la gente que no traten de engañar al sistema, porque terminan perjudicándose ellos mismos. Sigamos.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 15

Barry, MOHCD: Bien, ahora tenemos que comentar quiénes somos. Bueno, estoy yo, que ya ingresé mis datos, y si necesito cambiar algo, puedo hacerlo aquí. Y ahora agregaré otra persona, inventaré un nombre y diré que Missy Smith vive conmigo. Ingreso la fecha de su

nacimiento, digamos que es del primero de enero, como yo. Ahora, los investigadores notarán la misma fecha de nacimiento corresponde a dos personas. Les cuento que cuando el sistema encuentra solicitantes con la misma fecha de nacimiento, hacemos una verificación sencilla para determinar que no hayan usado un nombre apenas diferente, o algo así, pero sean la misma persona. Bien, entonces cambiaré la fecha de Missy Smith, y lo hago con un propósito.

Ahora pregunta si compartimos la misma dirección. Voy a indicar que sí, pero en caso de que no vivan en el mismo lugar, aparece el espacio aquí donde ingresarla. Ahora bien, ustedes saben por lo que veníamos hablando, que este dato es importante. Porque si la otra persona vive en una dirección distinta, es posible que con esa dirección nos permita a ella y a mí calificar para una preferencia que no hubiera estado disponible anteriormente. Y es por eso que tenemos que contar con la información correcta. Pero por ahora, vamos a omitir todo esto y pondré que tenemos la misma dirección. Bien, pregunta si trabaja en San Francisco, y diré que no. Ahora debo indicar la relación que tenemos, y voy a agregar información. Si no están seguros, pueden seleccionar otra cosa. Ahora guardamos la información del otro miembro del hogar.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 16

Barry, MOHCD: Bien, aquí puedo agregar a otra persona, pero en mi caso, con Missy Smith es suficiente, bien, listo.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 17

Barry, MOHCD: Perfecto, llegamos a la sección donde hablamos sobre las preferencias, y verán que el orden cambia muy rápido aquí. Pero está bien así.

El tema de las preferencias de la lotería puede ser complicado, y es algo que todos sabemos. Y me gusta resumir este tema con una frase: La buena noticia es que tenemos preferencias de la lotería, y la mala noticia es, bueno, que tenemos preferencias de la lotería. Así que ahora vamos a explicar este tema e intentar simplificarlo lo más posible.

Hay tres pasos sencillos. Si califican, deben marcar las casillas que ustedes desean, luego subir la documentación requerida para cada una desde la computadora o el teléfono.

Estas pantallas son dinámicas y varían según la información que proporcionan y la información de los listados, por lo que pueden ver determinadas preferencias, o no. Es posible que completen la solicitud con alguien y al ingresar ciertos datos, esperen ver una determinada pantalla, pero luego de hacer clic, no aparece. Probablemente ocurra porque es una preferencia que no se aplica a este listado, o a la persona que solicita en función de la información que ya ingresaron en la solicitud. Así que no hay de qué preocuparse, excepto que observen algo que definitivamente no es correcto, y en ese caso les pedimos nos avisen. Pero generalmente son solo pantallas dinámicas.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 18

Barry, MOHCD: Empecemos con las preferencias. Según todo lo ingresado, el solicitante califica para las siguientes preferencias de la lotería. Acabo de notar que debe aparecer la preferencia Live in San Francisco aquí, pero como estamos en un entorno de prueba, no figura. Pero debe estar ahí. Debería mostrarse una casilla Live in San Francisco y entonces yo haría clic allí. También tienen la opción de indicar que no quieren esa preferencia.

Permitan que les recuerde que las preferencias son algo realmente importante, por lo que no omitan esta pantalla. Notarán que algunas cosas cambiarán con este nuevo lanzamiento. Habrá mensajes de recordatorio para que el solicitante marque las preferencias de elegibilidad, ya que son muy importantes.

Pero también habrá una casilla aquí donde se debe hacer clic y donde se pide documentación que confirme que el solicitante vive en San Francisco, y podrán tomar una fotografía del documento con el teléfono y subirla de inmediato. Algo que demuestre, como se indica aquí, el nombre correcto, una fecha en un plazo de 45 días de la solicitud y la siguiente dirección, donde vive o trabaja en San Francisco.

Pero es posible que la persona decida que no desea subir ningún tipo de documentación, que decida que no quiere hacerlo, y prefiera omitir este paso. No es algo que se recomendaría, pero se puede hacer. En esta pantalla de prueba no tengo la opción de decir que sí, por lo que optaré por hacer clic en No. Ya cambiaremos esto, no se preocupen.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 19

Barry, MOHCD: Bien, llegamos hasta aquí y me muestra otras cosas con certificados especiales. Un momento, si no los conocen, es porque probablemente no tengan uno. Pero puede ser que me parezca que tengo uno, pero no estoy seguro, entonces yo, el solicitante, puedo hacer clic en el botón "Read More" (Leer más). Perfecto, ahora sí entiendo de qué se trata. Sin embargo, como solicitante, me gustaría saber más todavía, y afortunadamente, aquí hay un enlace que nos dirige al sitio web del MOHCD, donde se puede obtener más información sobre los programas de preferencias de viviendas y más detalles. Bien, ya comprendí qué es todo esto. Perfecto, como familia, nos vimos desplazados del área de Fillmore. Entendido. Entonces, ¿a quién le corresponde esa preferencia en esta solicitud de prueba? Bien, a mí no, es una preferencia de Missy Smith.

No sé qué es la preferencia Displaced Tenant Housing, por lo que supongo que no me corresponde, entonces selecciono "Miss" y continúo.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 20

Barry, MOHCD: Respecto del certificado de preferencia y la preferencia Displaced Housing, en la oficina tenemos registro de ambos, así que también tenemos una lista de las personas que los poseen. No se pedirá que suban fotos del certificado, simplemente cuando observemos que marcaron la casilla correspondiente haremos una confirmación, ya que tenemos todos los datos apropiados.

Y si se fijan, estamos en la pantalla de ingresos, y aquí se pregunta si alguna de las personas con las que vive el solicitante recibe cupones o subsidios de renta. Y les digo, esta pregunta es realmente muy amplia y no se pregunta de qué tipo de cupón se trata ni se piden los detalles. Pero es importante porque tenemos una verificación que comprueba que el ingreso declarado coincida con los requisitos de este listado. Pero si hacen clic en la opción "Yes" (Sí), se suspende. Si se marca "Yes" el sistema no calcula el ingreso ya que por lo general los cupones más los ingresos de trabajo llenan los requisitos y lo que haremos es continuar con la siguiente pantalla.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 21

Barry, MOHCD: Y ahora, con los ingresos. Esta pantalla es realmente muy semejante a la pantalla de la calculadora de ingresos que vimos antes, y como ven, se muestra el ingreso de todas las fuentes. Como ya dijimos, antes de impuestos. Solo deben proporcionar un total estimado. Si quedan seleccionados en la lotería, ahí se calculará el total real. Y tal como mencionamos, no es necesario preocuparse ahora por los activos o cosas semejantes, solo necesitamos información general aquí.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 22

Barry, MOHCD: Y ahora, estamos en la sección Review (Repaso), donde debemos ingresar información demográfica. Son preguntas opcionales, estrictamente opcionales. Realmente es útil que las respondan porque nos ayudan a comprender lo que ocurre en la realidad, por ejemplo, quiénes tienen más dificultades para presentar solicitudes, por ser gays o latinos. Nos ayuda realmente a saber dónde debemos enfocar nuestros esfuerzos por lo que es información sumamente valiosa para nosotros. No está vinculada con el nombre del solicitante, es un formulario general de datos. Pero por su relevancia, les pedimos que alienten a sus clientes a que lo completen.

Pregunta el género, respondo masculino. Ahora mi orientación, e ingreso gay. Me pide mi origen étnico, y respondo que no soy ni hispano ni latino. Entonces me pide que indique qué opción describe mejor mi raza, y entonces yo ingreso blanco. Ahora me pide que indique cómo me enteré del listado y yo selecciono que fue con un folleto y por medio de un amigo. Y no olvidemos también a mi asesor de vivienda. Y ahora que lo pienso, creo que también lo leí en el periódico. Todo lo que corresponda, lo ingreso.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 23

Barry, MOHCD: Y ahora tengo la posibilidad de repasar lo que ingresé. Perfecto, reviso el formulario. Todo bien, eso también, pero esto no, el teléfono es incorrecto, entonces lo cambio rápidamente. Veamos, vuelvo a este punto donde figura el número telefónico, y lo modifico. Y fíjense cómo lo hice. Regresé directamente a la sección de información personal. Y ahora, si quiero volver a la última sección donde estaba antes de la modificación, no necesito volver a pasar por todas las pantallas, simplemente hago clic en "Review" aquí, y ya volví. Y ahora confirmo.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 24

Barry, MOHCD: En este punto me consulta si deseo hacer todo esto con una cuenta, o sin una cuenta. Como no deseo crear una cuenta, simplemente hago clic en la opción "Confirm Without An Account" (Confirmar sin una cuenta).

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 25

Barry, MOHCD: Bien, aquí están los términos. Y verán que quité esta fecha, y así es como funciona, si resultara elegida la solicitud presentada, etc. Me pide que acepte y lo hago. Excelente. Ahora, se envía.

Pantalla de presentación de solicitud de prueba 26

Barry, MOHCD: Ahora el sistema debe confirmar que se envió la solicitud, y como este entorno de prueba es más lento que el sitio DAHLIA, demora un poquito.

Bien, nos confirma que la solicitud está enviada. Perfecto. Y ahora miren esto, ya tengo el número de la lotería. Y me enviarán un correo electrónico también con el número, pero solo si ingresé esos datos. Así que tomo nota del número de la lotería.

Y hay una funcionalidad que ahora está activa con determinados listados pero que lo estará con todos, y es que a horas solamente de realizada la lotería, se puede verificar el listado, hacer clic en un botón y saber exactamente cómo les fue ingresando este número. Preferencia por preferencia y en la clasificación general. Toda esa información estará disponible con este número, así que si no ingresaron una dirección de correo electrónico, deben escribirlo y guardarlo en un lugar seguro.

Y aquí les digo qué ocurrirá después, y nuevamente, tienen aquí la opción de crear una cuenta. Y como les dije antes, una cuenta es una buena opción. Pero decido que no quiero una cuenta, y el sistema me pregunta si estoy seguro. Y la verdad, recomendamos las cuentas, pero si prefieren no hacerlas, no hay problema. Indicaré aquí que no la quiero, y entonces el sistema me lleva de nuevo al sitio común, y terminamos.

Marie, HSF: Muchísimas gracias Barry, ha sido una demostración realmente útil.

Barry, MOHCD: De nada, Marie.

Marie, HSF: Excelente. Y como ya les dijimos, mientras completan estas solicitudes con sus clientes, si encuentran problemas, o les surgen preguntas, inquietudes o tienen sugerencias, el correo electrónico del Homeownership SF donde podrán enviar sus observaciones aparecerá en una de las últimas diapositivas. Úsenlo para conectarse con nosotros y veremos de ayudarlos con lo que sea y de enviar los comentarios a Barry y el MOHCD.

Diapositiva 27

Marie, HSF: Y ahora, en pocas palabras, les comentaré qué ocurre después de presentar la solicitud. Vimos cómo crea el sistema un número de lotería, que se envía por correo electrónico si se ingresó una dirección de correo electrónico en la solicitud. También se indica la fecha y hora de la lotería. Tal como explicamos, ya no es necesario que los solicitantes asistan a estas loterías, y si visitan los listados después de la fecha de la lotería, pueden ingresar su número y enterarse de cómo les fue.

Diapositiva 28

Marie, HSF: Y ahora quiero compartirles unos comentarios sobre las solicitudes en papel, que como ya dijimos, seguirán existiendo. Siempre tendrán la opción de presentar solicitudes en papel para estas oportunidades, porque sabemos que no todas las personas se sienten cómodas o tienen la posibilidad de hacerlo en línea, por lo que siempre será una opción.

Si ese solicitante desea que se le envíe el número de la lotería por correo, entonces en la solicitud deben incluir un sobre estampillado y con su dirección. Si no saben cómo hacerlo, deben ayudarlos con el proceso. Lo que deben hacer es proporcionar el medio en que se regresará su número de la lotería, y deben incluirlo en la solicitud. No es necesario que se les envíe el número de lotería, si simplemente desean aguardar y esperar la notificación de los pasos que deben seguir una vez realizada la lotería, está bien también. Pero en caso de que deseen seguir el proceso a medida que avanza, deben incluir el sobre estampillado.

Todas las solicitudes deben recibirse antes del plazo de entrega, entonces, si el plazo es a las 5 p.m., tienen hasta las 4:59:59 p.m. para enviarla, haciendo clic en el botón de terminar en línea. En el caso de las solicitudes en papel, deben recibirse en la casilla postal antes de ese plazo.

Todas las solicitudes en papel se enviarán a una única casilla postal específica, no al agente de renta ni los desarrolladores. No las recibirán en el futuro ni más adelante. Busquen en los listados para saber dónde enviarlas, y para la casilla postal, es la de la Oficina de Viviendas del Alcalde. Irán a retirarlas, a las 5 p. m. del día de la fecha límite. Y si no está allí, no participará de la lotería y no se procesará, así que no es suficiente que tenga el sello postal anterior a esa hora y día. Debe estar en la casilla postal antes del plazo.

Diapositivas 29 y 30

Marie, HSF:

Hablaremos un poco más sobre la creación de la cuenta. Tal como dijo Barry, hay muchos mensajes en el sitio, en especial en la solicitud, que recomiendan a las personas la creación de una cuenta, por sus diversos beneficios. Uno de los más importantes es que pueden guardar la solicitud en la que están trabajando y si necesitan revisarla después, o agregar documentación, o simplemente no pueden finalizarla de una vez, pueden guardarla y terminarla más adelante. Guarda toda la información para usarla en el futuro. Entonces, si presento una solicitud esta semana y surge otro listado en tres meses y quiero presentarme para ese, puedo acceder a mi antigua solicitud y usarla para completar la información correspondiente en la nueva, lo que facilita que presente una solicitud para otro listado.

Funciona como un depósito centralizado donde tengo mis antiguas solicitudes, puedo verlas, ver nuevamente el número de la lotería, y si perdí el correo electrónico y no anoté el número, no hay problemas, está guardado en mi cuenta de DAHLIA.

Y se pueden guardar los listados preferidos. Junto a cada uno hay un círculo con un botón con un corazón, y se puede hacer clic allí. Ese listado es uno de mis favoritos, y se guardará en mi cuenta.

Pero como ya mencionó Barry, no hay problemas si las personas no desean crear una cuenta. Comprendemos que alguna gente lo vive como otra cuenta más, con otra contraseña que recordar, y está bien. Lo comprendemos y lo respetamos. Pero recuerden, hay muchos beneficios de crear una cuenta en DAHLIA.

Diapositiva 31

Marie, HSF:

Hay muchas formas de crear una cuenta. Pueden crearla desde la página de inicio, o como muestra Barry, mientras completan la solicitud. Así que pueden crear la cuenta haciendo clic en el botón "Save and Finish Later" (Guardar y continuar después) si ya han ingresado datos en la solicitud o crearla al final cuando aparezca el aviso correspondiente. Crear una cuenta mientras completan una solicitud tiene la ventaja de no volver a ingresar todos los datos.

Si lo hacen en la página de inicio con el botón "Sign In", se les pedirán estos datos para crear una cuenta. Así que deberán proporcionar su nombre, la fecha de nacimiento, el correo electrónico que ingresaron (dos veces) y una contraseña. Como ya se ingresaron todos los datos si están completando la solicitud, el sistema no les pedirá esa información nuevamente si crean la cuenta en medio del proceso de la solicitud.

Y como recordatorio, no ingrese su nombre como gerente de caso o asesor aquí para la cuenta del cliente. Debe ingresarse una dirección de correo electrónico personal para el cliente, porque deseamos que puedan accederla en cualquier momento, y ustedes indudablemente trabajan con muchas personas y no es práctico que su correo esté relacionado con un cliente en especial.

Diapositiva 32

Marie, HSF:

Cuando crean una cuenta y hacen clic en el botón “Sign In” e ingresan a DAHLIA, así es como se muestra la pantalla. Les mostrará sus solicitudes antiguas en “My Applications” (Mis solicitudes). Tendrán los números de la lotería, los listados para las propiedades que explican los plazos límites y las fechas para el proceso. Pueden actualizar la configuración de la cuenta, por ejemplo, pueden cambiar el correo electrónico que ingresaron antes. Pueden cambiar la contraseña. Pueden acceder a “My Favorites” (Mis favoritos) que están aquí. Y aquí están estas opciones, las mismas de la pantalla de inicio, “Browse Properties” (Explorar propiedades) y “Get Assistance” si necesito esos recursos adicionales.

Diapositiva 33

Marie, HSF:

Bien, les hemos mostrado DAHLIA, y si tienen preguntas, y parece que ya tenemos una.

“Si un cliente presenta solicitudes para varias propiedades en simultáneo, pero con diferentes componentes del grupo familiar por listado, ¿se analizarán o se las descalificarán?” Tal como dijo Barry, está bien, no es un problema este caso. Sí hay problemas cuando se presentan varias solicitudes para el mismo listado. Si por ejemplo, el listado L Seven estuviera activo y aceptara solicitudes, y yo presentara una sola solicitud para un studio, y otra con Racquel para una unidad de dos habitaciones, eso activaría una alerta. Pero si presento solicitudes para distintos listados y los tamaños del grupo familiar cambian, o cosas semejantes, no hay problemas. Gracias por la pregunta.

Toda pregunta que les surja, problemas que encuentren, o si tienen comentarios sobre el sitio, no duden en comunicarse con nosotros mediante info@homeownershipSF.org. Nos alegra poder ayudarlos con esta cuestión y transmitir las inquietudes y las necesidades de la comunidad a la Oficina de Vivienda del Alcalde, para poder continuar mejorando este producto y lograr la mejor versión posible.

Diapositiva 34

Marie, HSF:

Agradecemos todos los comentarios que puedan brindar sobre el sitio y les recomendamos, si están interesados, en participar en la fuerza de trabajo de DAHLIA que se reúne cada uno o dos meses. Si están interesados y desean recibir invitaciones para participar e información sobre el tema, comuníquense conmigo mediante info@homeownershipSF.org

María, MOHCD:

Hola Marie, soy María Benjamin. Disculpa la interrupción, pero quería asegurarme de que todos comprenden el tema de la casilla postal y que no tienen preguntas. Sé que hablaron sobre el tema, pero me gustaría que las personas sepan que ya no se realizan las filas de espera fuera del edificio. Ahora no se puede entregar una solicitud personalmente, solo puede hacerse en línea en DAHLIA o a la casilla postal, con un sobre estampillado con la dirección del solicitante para recibir el número de la lotería. Y disculpen si repito lo que ya se explicó, pero quiero asegurarme de que todos comprendan este cambio.

Marie, HSF: Está bien, es mejor que las cosas estén claras y comprendidas. Es un cambio realmente importante en el proceso de presentación de solicitudes.

Si desean preguntar algo más, pueden hacerlas oralmente o escribirlas en el chat. Tenemos algunos minutos extra para responder las preguntas que surjan. Por otro lado, este seminario web está siendo grabado y les enviaré la grabación después. Demorará uno o dos días en estar disponible, no solo para quienes asistieron, sino para aquellos colegas de ustedes que no pudieron asistir pero quieren tener esta información. Es otro recurso con el que contarán.

Barry, MOHCD: Marie, antes nos preguntaron si estará disponible este seminario en formato escrito, para las personas que tienen problemas auditivos. Honestamente no sé si podemos hacerlo, pero me parece que podríamos averiguar si se puede obtener la transcripción. Y sé que hoy enviaste el PDF que contiene datos generales del tema y que podría ser útil para personas con dificultades auditivas. Pero quería compartir esta pregunta, porque es importante y una excelente idea, y quería que supieran que vamos a trabajar y ver qué se puede hacer.

Marie, HSF: Gracias por comentármelo Barry. Nos vamos a ocupar del tema y estoy segura de que hay recursos disponibles para que el seminario esté disponible para personas con problemas auditivos.

Barry, MOHCD: Bueno Marie, de parte del equipo de desarrollo, te agradezco mucho el excelente trabajo que has hecho. Y gracias a todos por asistir hoy. Es un honor participar en este trabajo para la comunidad, y les agradecemos a todos la labor que realizan, y por ser parte de este esfuerzo.