

## Preguntas frecuentes sobre el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos

### Preguntas frecuentes sobre el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos (LIHWAP)

#### Preguntas frecuentes sobre el Programa

[¿Qué programas de ayuda hay para el pago de servicios de agua y alcantarillado?](#)

[¿En qué consiste el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos \(LIHWAP\)?](#)

[¿Quién es elegible para la ayuda del LIHWAP?](#)

[¿Cómo puedo solicitar ayuda? ¿Puedo presentar una solicitud con mi \*smartphone\*?](#)

[¿A qué miembros del hogar debo incluir en mi solicitud?](#)

[¿Cuánto tiempo durará el trámite de mi solicitud?](#)

[¿Cuándo recibiré mis subsidios?](#)

[¿Debo pagar mi factura o esperar hasta recibir los subsidios de ayuda?](#)

[¿En cuánto tiempo se acreditarán los subsidios en mi cuenta?](#)

[¿Qué pasa si me mudo mientras estoy recibiendo subsidios?](#)

[Si mi cónyuge era el solicitante, pero ha fallecido, o me he divorciado, ¿qué documentos puedo proporcionar para que la solicitud me sea transferida?](#)

[¿Cómo puedo cargar documentación en el sistema?](#)

[He presentado mi solicitud, pero quiero hacer algunos cambios o cargar documentación adicional. ¿Qué puedo hacer para actualizar los datos en mi solicitud?](#)

[No tengo computadora ni dispositivo móvil ni acceso a Internet. No puedo llenar la solicitud por mí mismo/a](#)

## Preguntas frecuentes sobre el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos

### Credenciales de acceso

[¿Cómo puedo tener acceso a mi solicitud?](#)

[No conozco mis credenciales de acceso.](#)

[¿Cómo puedo restablecer mi contraseña de myNJ?](#)

[¿Cómo obtengo mi ID de inicio de sesión? Lo he olvidado.](#)

[Todavía necesito ayuda para la sesión de acceso.](#)

### Requisitos de ciudadanía

[¿Cuáles son las reglas de ciudadanía para participar en el Programa?](#)

### Información sobre ingresos

[¿Cómo puedo entregar la información sobre mis ingresos?](#)

[¿Hay otros nombres más en el contrato de alquiler o la hipoteca o las facturas de servicios públicos?](#)

[¿Cuenta la pensión alimenticia como ingreso?](#)

[¿Se reporta el crédito tributario por los hijos como ingreso? ¿Se considera el crédito tributario por hijo como ingreso?](#)

## Preguntas frecuentes sobre el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos

### Preguntas frecuentes sobre la solicitud al LIHWAP

#### Preguntas frecuentes sobre el Programa

**\*\* Asegúrese de QUE todos los campos requeridos en su solicitud estén COMPLETOS y asegúrese de firmar su solicitud \*\***

#### ¿Qué programas de ayuda hay para el pago de los servicios de agua y alcantarillado?

- El Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos (LIHWAP, por sus siglas en inglés).
- Si no está seguro de que se registró en alguno de estos programas, puede ingresar al portal de servicios del DCA mediante el siguiente enlace. Haga clic en el botón de acceso en myNJ:

<https://njdca-housing.dynamics365portals.us/en-US/>

- Desplácese hacia abajo. Consulte la sección Solicitudes al UAP para ver las solicitudes actuales. Puede ver las solicitudes anteriores en las secciones separadas de cada programa.

#### ¿En qué consiste el Programa de Asistencia para Hogares de Bajos Ingresos (LIHWAP)?

- El Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos (LIHWAP) proporciona a los residentes de Nueva Jersey la capacidad de solicitar ayuda de alivio de la deuda de sus servicios de agua y alcantarillado.

#### ¿Quién es elegible para la ayuda del LIHWAP?

- El Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos está disponible para hogares elegibles que pagan por los servicios de agua y alcantarillado que reciben y que cumplen con los requisitos de bajos ingresos. El programa LIHWAP no está disponible para pago de cuentas de negocios, propiedades o compañías de administración de propiedades.
- El ingreso mensual del hogar debe ser igual o inferior al 60% del ingreso medio del estado de Nueva Jersey, que es el mismo al que se encuentra en las pautas de ingresos del Programa de Asistencia de Energía para Hogares de Bajos Ingresos (LIHEAP, por sus siglas en inglés). Vea los límites de ingresos aquí: [Review the Energy Assistance Program Fact Sheet and Income Guidelines](#)

## Preguntas frecuentes sobre el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos

### ¿Cómo puedo solicitar ayuda? ¿Puedo presentar una solicitud con mi *smartphone*?

- Sí; puede hacerlo mediante un dispositivo móvil, como un *smartphone* o una tableta, o también puede presentar una solicitud mediante una computadora o una laptop.
- Vaya al portal de servicios DCAid para llenar la solicitud.
  - <https://njdca-housing.dynamics365portals.us/en-US/>
- Si ha creado una cuenta o ya antes ha presentado una solicitud, puede ingresar a su cuenta con el botón de acceso en myNJ.
- Si nunca presentó una solicitud, utilice el botón Configurar myNJ para registrar su nombre y dirección de correo electrónico en el portal NJ. Después de ingresar en el portal NJ, se le redirigirá de nuevo para comenzar o terminar de completar su solicitud.
- Después de acceder a su cuenta o crear una nueva, usted verá tres tarjetas en el portal de servicios DCAid:
  - **Tarjeta de requisitos del Programa** – Se le pedirá información básica sobre su situación actual.
  - **Datos de la familia del solicitante** – Aquí se recopila información sobre todos los miembros del hogar y sus ingresos.
  - **Tarjeta de solicitudes del Programa** – Aquí se muestran los programas a los que usted es elegible y permite la preparación de solicitudes.
- Complete primero la tarjeta de requisitos del Programa. Responda a las preguntas. Usted debe responder «Sí» a la pregunta «¿Paga usted por su propia factura de agua?» antes de solicitar ayuda al LIHWAP.
- Haga clic en el botón Enviar para completar las preguntas de la tarjeta de requisitos del Programa.
- Haga clic en el botón Empezar en Datos de la familia del solicitante.
  - Brinde los datos requeridos en las preguntas sobre Información de contacto y dirección.
  - Haga clic en el botón Agregar un miembro del hogar y anote los datos de todos los miembros del hogar.
  - Haga clic en Agregar fuente(s) de ingresos para cada uno de los miembros del hogar para anotar la información sobre los ingresos de todos los miembros del hogar, incluso de aquellos con ingresos cero.
  - Haga clic en el botón Enviar para completar la tarjeta de Datos de la familia del solicitante.

## Preguntas frecuentes sobre el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos

- Haga clic en la tarjeta de solicitudes del Programa. Debería aparecer una tarjeta del LIHWAP.
  - Nota: Si no aparece ninguna tarjeta del LIHWAP, quiere decir que ya tiene una solicitud presentada al LIHWAP o que ha respondido «No» a la pregunta sobre la tarjeta de requisitos del Programa «¿Paga usted su propia factura de agua?». Si es necesario, vuelva a la tarjeta de requisitos del Programa y responda «Sí».
  - Para buscar una solicitud existente, vuelva a la página de Información y desplácese hacia abajo. En la sección Temporada 2023, busque su solicitud presentada al LIHWAP en la sección Solicitudes al UAP. Puede hacer clic en el enlace Solicitud ID para revisar su solicitud. Si esta tiene el estatus Incompleta, revésela, actualícela y envíela.
  - Para comenzar una nueva solicitud, haga clic en el botón Comenzar de la tarjeta del LIHWAP.
- Si su cuenta de servicios públicos no es elegible para la ayuda del LIHWAP, usted todavía podría ser elegible para otros programas de asistencia. La tarjeta de solicitudes del Programa mostrará todos los programas a los que usted es elegible.
- Si tiene la tarjeta del LIHWAP, anote o confirme todos los datos requeridos en los pasos del trámite de la solicitud, fírmela y cargue los documentos necesarios y, por último, envíe la solicitud.

### ¿A qué miembros del hogar debo incluir en mi solicitud?

- Todos los miembros del hogar, incluido el solicitante, deben estar enlistados en la sección de Miembros del hogar en la solicitud.
- Como mínimo hay que incluir a un miembro del hogar, el solicitante, en la sección de Miembros del hogar en la solicitud.
- Tenga en cuenta que un hogar puede ser elegible para recibir asistencia si al menos uno de sus miembros es ciudadano estadounidense o residente legal permanente.

### ¿Cuánto tiempo tomará el trámite de mi solicitud?

- Su solicitud debe ser tramitada dentro de los 60 días desde que el DCA la reciba completa.

### ¿Cuándo recibiré mis subsidios?

- Su solicitud debería ser tramitada dentro de los 60 días desde que el DCA reciba su solicitud completa. Si se aprueba la solicitud, puede tomar hasta 30 días para que los subsidios sean aplicados a su cuenta, dependiendo del ciclo de facturación del servicio público.

## **Preguntas frecuentes sobre el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos**

### **¿Debería pagar mi factura o esperar hasta recibir los subsidios de ayuda?**

- Siga pagando su cuenta cada mes, tanto como pueda.

### **¿En cuánto tiempo se acreditarán los subsidios en mi cuenta?**

- Puede tomar hasta 30 días después de la aprobación de la solicitud, dependiendo del ciclo de facturación de la compañía de servicios públicos.

### **¿Qué sucede si me mudo mientras estoy recibiendo subsidios?**

- Usted debe informar a todas las compañías de servicios públicos de su traslado. Llame al DCA al 1-800-510-3102 para actualizar su dirección y, si es necesario, la información de su cuenta de servicios públicos.

### **Si mi cónyuge era el solicitante, pero ha fallecido, o me he divorciado, ¿qué documentos puedo proporcionar para que la solicitud me sea transferida?**

- Certificado de defunción en caso de fallecimiento o la sentencia de divorcio.

### **¿Cómo puedo cargar la documentación en el sistema?**

- Si ha preparado la solicitud en una laptop o en una computadora, escanee la documentación y cárguela en la laptop o la computadora.
  - En la solicitud, puede cargar sus documentos en el paso Documentación.
  - Haga clic en el botón Cargar archivo que está situado junto al tipo de documento que desea cargar.
  - Si está preparando la solicitud en una laptop o una computadora: Haga clic en el botón Buscar y localice los archivos que desea cargar. Seleccione los archivos que desea cargar y haga clic en el botón Abrir. Revise la visualización previa del documento y, a continuación, haga clic en el botón Enviar
  - Nota: Sólo puede cargar un archivo a la vez.
- Si utiliza un dispositivo móvil, puede tomar fotografías de los documentos antes de presentar la solicitud o durante el proceso de preparación de la solicitud.
  - En un dispositivo móvil, si ya ha tomado fotos de los archivos: Seleccione el botón Cargar archivo, seleccione Biblioteca de fotos, seleccione las fotos que desea cargar y haga clic en el enlace Elegir. Haga clic en el botón Cargar.
  - En un dispositivo móvil, si desea tomar una foto, seleccione el botón Elegir archivo, seleccione la opción Tomar foto o vídeo, tome la foto y haga clic en el enlace Usar foto. Haga clic en el botón Cargar.

## Preguntas frecuentes sobre el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos

**He presentado la solicitud, pero quiero hacer algunos cambios o cargar documentación adicional. ¿Qué puedo hacer para actualizar los datos en mi solicitud?**

- Sólo puede realizar cambios si la solicitud tiene el estado “Incompleta”. Si necesita hacer cambios, llame a nuestro Centro de llamadas del LIHWAP al 1 800-510-3102, de lunes a sábado, entre 8:00 a.m. y 8:00 p.m. Un representante del centro de llamadas puede volver a cambiar el estatus de su solicitud como «Incompleta» para permitir hacer cambios.

**No tengo computadora ni dispositivo móvil ni acceso a Internet. No puedo llenar la solicitud por mí mismo/a.**

- Llame al Centro de Llamadas del LIHWAP al 1 800-510-3102. Un representante le pedirá su información de contacto y notificará a la agencia de extensión más cercana. Un representante de esa agencia se pondrá en contacto con usted para ayudarle con su solicitud.

[Volver arriba](#)

## Preguntas frecuentes sobre el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos

### Credenciales de acceso

#### ¿Cómo puedo tener acceso a mi solicitud?

- Puede presentar una solicitud en el portal de servicios DCAid; sin embargo, una vez enviada y tramitada, la solicitud ya no está disponible para hacerle cambios, pero puede ser revisada.
- <https://njdca-housing.dynamics365portals.us/en-US/>
- Ingrese a su cuenta.
- Desplácese hasta la sección Temporada 2023. Busque la solicitud al LIHWAP en la sección solicitudes al UAP.

#### No conozco mis credenciales de acceso.

- Si tiene problemas para ver el sitio con Internet Explorer (IE), por favor, pruebe con Microsoft Edge, Mozilla Firefox o Google Chrome.
- En la página de inicio de sesión de myNJ, hay enlaces de autoservicio disponibles que le permiten pedir que se le envíe su ID de inicio de sesión, solicitar restablecimiento de contraseña y enviar un mensaje de ayuda a soporte técnico.

#### ¿Cómo puedo restablecer la contraseña de myNJ?

- En la página de inicio de sesión de myNJ, hay enlaces de autoservicio disponibles que le permiten pedir que se le envíe su ID de inicio de sesión, solicitar restablecimiento de contraseña y enviar un mensaje de ayuda a soporte técnico.

<https://my.state.nj.us/selfservice/PasswordReset>

#### ¿Cómo obtengo mi ID de acceso? Lo he olvidado.

- En la página de inicio de sesión de myNJ, hay enlaces de autoservicio disponibles que le permiten pedir que se le envíe su ID de inicio de sesión, solicitar restablecimiento de contraseña y enviar un mensaje de ayuda a soporte técnico.

<https://my.state.nj.us/selfservice/IDRetrieval>

#### Todavía necesito ayuda para la sesión de acceso.

- Puede solicitar ayuda para su cuenta de myNJ a través de esta página:

<https://my.state.nj.us/mynjhelp/HelpRequest>

[Volver arriba](#)



## Preguntas frecuentes sobre el Programa de Asistencia de Agua para Hogares de Bajos Ingresos

### Requisitos de ciudadanía

#### ¿Cuáles son las reglas de ciudadanía para participar en el Programa?

- Tenga en cuenta que un hogar puede ser elegible para recibir asistencia si al menos uno de sus miembros es ciudadano estadounidense o residente legal permanente.
- El número de Seguro Social es obligatorio para todos los ciudadanos estadounidenses de hogar que sean mayores de un año.

[Volver arriba](#)

### Información sobre ingresos

#### ¿Cómo puedo entregar la información sobre mis ingresos?

- Usted ingresará el ingreso mensual de cada miembro del hogar que sea mayor de 18 años cuando complete el paso de Datos del hogar del solicitante. En los pasos Cargar documentos, necesitará cargar los documentos de verificación de ingresos, tal como el recibo de pago por empleo.

#### ¿Hay otros nombres más en el contrato de alquiler o la hipoteca o las facturas de servicios públicos?

- Si hay otras personas más enlistadas en sus documentos, pero que no viven en su hogar, le pediremos que verifique que no viven en su hogar

#### ¿Cuenta la pensión alimenticia como ingreso?

- Sí, la manutención de los hijos cuenta como ingreso. Debe proporcionar la documentación correspondiente.

#### ¿Se reporta el crédito tributario por hijos como ingreso? ¿Se considera el crédito tributario por hijos como ingreso?

- No

[Volver arriba](#)