



# Deudas y préstamos

**El objetivo de esta guía es explicarle las prestaciones y servicios federales que puede tener a su disposición. Puede buscar más información acerca de opciones para el pago de préstamos y deudas, así como para el pago de facturas de servicios públicos y la forma de solucionar problemas de crédito.**



**Dirija la cámara de su teléfono móvil a este código QR para consultar la versión digital de esta guía.**

Esta guía de recursos se elaboró para el proyecto Aumentar el acceso de las personas mayores al asesoramiento en la toma de decisiones (*Increasing Access to Decision-Making Support For Older Adults*) en el proceso de [Prepararse para la jubilación](#) de la iniciativa Etapas importantes de la vida (*Life Experience*).

La guía se preparó bajo la dirección del [Consejo Administrativo del Presidente](#), con el apoyo especial de la Oficina de Administración y Presupuesto, la Administración General de Servicios y el financiamiento disponible para las metas prioritarias del Gobierno Federal a fin de llevar a cabo los proyectos selectos para las Etapas importantes de la vida en apoyo del programa de gestión del presidente. La prioridad 2 de este programa se dedica a la prestación de servicios federales y [experiencia del cliente](#) con excelencia, equidad y seguridad mediante el diseño, la elaboración y la administración de la oferta de servicios gubernamentales en las [etapas importantes de la vida](#) que conciernen a todas las agencias federales.

Esta guía reúne información sobre recursos y prestaciones de siete agencias federales para ayudar a que las personas mayores tomen decisiones bien fundamentadas acerca de asistencia sanitaria, finanzas, vivienda y nutrición.

También incluye conocimientos especializados y materiales de los departamentos y las agencias federales siguientes:

- Administración para la Vida Comunitaria, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
- Departamento de Agricultura de los Estados Unidos
- Centros de Servicios de Medicare y Medicaid, Departamento de Salud y Servicios Humanos de los Estados Unidos
- Oficina para la Protección Financiera del Consumidor
- Servicio Digital de los Estados Unidos, Oficina de Administración y Presupuesto
- Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos
- Servicio de Impuestos Internos, Departamento del Tesoro de los Estados Unidos
- Administración del Seguro Social

## Esta guía responde a las preguntas siguientes:

### Préstamos estudiantiles

- [Tengo pagos atrasados de mis préstamos estudiantiles. ¿Qué puedo hacer? \(Pág. 4\)](#)
- [¿Cómo puedo obtener ayuda temporal para mis préstamos estudiantiles? \(Pág. 5\)](#)

---

### Facturas médicas

- [¿Hay ayuda económica para mis facturas médicas? \(Pág. 6\)](#)
- [¿Cómo puedo obtener información acerca de la ayuda económica o de beneficencia? \(Pág. 7\)](#)

---

### Gastos de vivienda

- [No puedo pagar mi hipoteca, ¿cómo puedo obtener ayuda? \(Págs. 8-9\)](#)
- [Tengo problemas para pagar mis facturas de servicios públicos, ¿qué opciones tengo? \(Pág. 10\)](#)

---

### Cobro de deudas

- [Tengo que pagar una factura vencida, ¿qué opciones tengo? \(Pág. 11\)](#)

---

### Crédito

- [El informe de mi crédito tiene información incorrecta, ¿qué puedo hacer? \(Pág. 12\)](#)
- [¿Cómo puedo obtener información para establecer y mantener un buen crédito? \(Pág. 13\)](#)



Esta guía proporciona respuestas a preguntas generales y menciona recursos federales para que pueda tomar medidas u obtener más información.



## ***Tengo pagos atrasados de mis préstamos estudiantiles. ¿Qué puedo hacer?***

**Si está empezando a pagar sus préstamos estudiantiles o si ha estado pagándolos por un tiempo, hay soluciones para que sus pagos sean más asequibles.**

Un plan de pagos definidos por los ingresos (IDR) puede hacer más económicos sus pagos porque estos se basan en sus ingresos. Según el plan IDR, los pagos podrían reducirse a \$0 por mes. Use el Simulador de préstamos del *Departamento de Educación* para calcular sus pagos mensuales.

Si su familia aumentó o si sus ingresos disminuyeron, puede solicitar que se vuelva a calcular su plan IDR actual.



### **RECURSOS**

#### **Solicite, o cambie, un plan de pagos definidos por los ingresos:**

Consulte las opciones de pagos definidos por los ingresos.

**Visite:** <https://studentaid.gov/idr/>

#### **Calcule sus pagos mensuales:**

Use el Simulador de préstamos del Departamento de Educación (en inglés) para comparar los importes de pago mensual estimados de todos los planes de pago de préstamos estudiantiles, incluidos los planes definidos por los ingresos.

**Visite:** [studentaid.gov/loan-simulator](https://studentaid.gov/loan-simulator)



Es importante que se vuelva a certificar cada año. Si no obtiene su certificación a tiempo, se cancelará su plan de pagos definidos por los ingresos y es muy probable que aumente el importe que adeuda.





## ***¿Cómo puedo obtener ayuda temporal para mis préstamos estudiantiles?***

**Un aplazamiento o una suspensión temporal de cobro le permite dejar de pagar por un tiempo su préstamo estudiantil federal o reducir provisionalmente el importe de sus pagos mensuales. Esto le puede ayudar a evitar el incumplimiento.**

En la mayoría de los casos, habrá acumulación de intereses durante su período de aplazamiento o suspensión temporal, es decir, su saldo aumentará y pagará más en el tiempo que dure su préstamo. Si lo que busca es la condonación del préstamo, es probable que todo período de aplazamiento o suspensión temporal no se tendrá en cuenta para el cumplimiento de sus requisitos de condonación. Esto significa que se detendrá el avance hacia la condonación de su préstamo hasta que reinicie los pagos.

### **Considere primero otro plan de pagos:**

Debido a los efectos en los intereses y en la posible condonación del préstamo, podría valer la pena contemplar otro plan de pagos antes de que considere el aplazamiento o la suspensión temporal. Por ejemplo, sus pagos podrían ser más asequibles si cambia a un plan de pagos definidos por los ingresos.



### **RECURSOS**

#### **Solicite un aplazamiento o una suspensión temporal:**

Inicie sesión en sus cuentas de ayuda para estudiantes (en inglés) para solicitar un aplazamiento o una suspensión temporal.

**Visite:** [studentaid.gov/manage-loans/lower-payments/get-temporary-relief](https://studentaid.gov/manage-loans/lower-payments/get-temporary-relief)

**Visite:** [studentaid.gov/manage-loans/lower-payments/get-temporary-relief/deferment](https://studentaid.gov/manage-loans/lower-payments/get-temporary-relief/deferment)





Las siglas CFPB se refieren a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor.

## ¿Hay ayuda económica para mis facturas médicas?

Los programas de ayuda económica, llamados a menudo “ayuda de beneficencia”, ofrecen atención de la salud gratis o con descuento a las personas que necesitan ayuda para pagar sus facturas médicas.

La ley exige que los hospitales con clasificación 501(c)(3) sin fines de lucro ofrezcan este tipo de atención gratis o con descuento. Los hospitales deben contar con una política sobre asistencia financiera (FAP) y con una política sobre atención médica de urgencia, ambas por escrito, y darlas a conocer ampliamente.

### RECURSOS

#### Consulte las políticas sobre ayuda económica o de beneficencia:

El sitio web del IRS proporciona más información (en inglés).

**Visite:** [irs.gov/charities-non-profits/financial-assistance-policies-faps](https://irs.gov/charities-non-profits/financial-assistance-policies-faps)

#### Consulte las leyes de su estado sobre ayuda de beneficencia:

Las leyes pueden variar de un estado a otro. La CFPB tiene información sobre este tema.

**Visite:** [consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/existe-ayuda-financiera-para-pagar-facturas-medicas-es-2124/](https://consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/existe-ayuda-financiera-para-pagar-facturas-medicas-es-2124/)

#### Consulte cómo protegerse de las facturas médicas sorpresivas:

Los Centros de Servicios de Medicare y Medicaid (CMS) ofrecen información detallada (en inglés) acerca de las protecciones que usted tiene.

**Visite:** [cms.gov/medical-bill-rights](https://cms.gov/medical-bill-rights)





## ***¿Cómo puedo obtener información acerca de la ayuda económica o de beneficencia?***

**Primer paso:** Pida una copia gratis de la política de asistencia financiera del hospital.

**Segundo paso:** Llene un formulario de solicitud.

Es posible que necesite dar información acerca de sus ingresos, su declaración de impuestos del año pasado o un talón de pago reciente, y de sus gastos, como los pagos de alquiler o hipoteca, servicios públicos, tarjetas de crédito y otros gastos.

**Tercer paso:** Hable con su proveedor.

Pregúntele:

- ¿Cuánto tarda el trámite de mi solicitud para recibir ayuda económica?
- ¿Cómo puedo obtener respuesta a las preguntas acerca de la solicitud?
- ¿Qué sucede con mi factura durante el tiempo de espera?

**Cuarto paso:** Notifique a los cobradores de deudas.

Informe a los cobradores que está solicitando ayuda económica para pagar sus cuentas y pídeles que suspendan los cobros durante el trámite del proceso. Si los cobradores ya comunicaron esto a su informe de crédito, puede disputar la factura.

**Quinto paso:** Pregunte a su proveedor sobre el estado de su solicitud, según sea necesario.

**La CFPB publica información sobre la ayuda de beneficencia. Visite:**

[consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/existe-ayuda-financiera-para-pagar-facturas-medicas-es-2124/](https://consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/existe-ayuda-financiera-para-pagar-facturas-medicas-es-2124/)





## ***No puedo pagar mi hipoteca, ¿cómo puedo obtener ayuda?***

**Opción 1: Muchos administradores hipotecarios tienen programas de ayuda para que las personas eviten la ejecución hipotecaria. Su administrador puede pedirle que llene una solicitud de ayuda para el pago de su hipoteca.**



### **RECURSOS**

#### **Llame a su administrador hipotecario:**

Cuando lo haga, esté preparado para explicar lo siguiente:

- Por qué no puede efectuar su pago.
- Si se trata de un problema temporal o permanente.
- Detalles acerca de sus ingresos, gastos y demás recursos, como dinero efectivo en el banco.
- Si es un miembro de las fuerzas armadas y recibió órdenes de reubicación permanente (PCS). Es importante que mencione esto porque puede tener derecho a opciones de mitigación de pérdidas debido a este cambio.

Busque la información de contacto de su administrador hipotecario en el sitio web de este o en el correo más reciente que haya recibido, si corresponde.

Consulte la Opción 2 en la página 9:

Buscar un asesor de vivienda aprobado por el HUD







Las siglas HUD se refieren al Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos

## **No puedo pagar mi hipoteca, ¿cómo puedo obtener ayuda? (continuación)**

**Opción 2: El HUD ofrece información a los propietarios que pudieran tener problemas económicos por medio de una red de más de 1.500 agencias locales, estatales y nacionales de asesoramiento de vivienda aprobadas.**

Un asesor de vivienda puede:

- Determinar si usted reúne los requisitos para algún programa o asistencia complementaria.
- Explicarle las opciones de ayuda que ofrece su administrador para evitar la ejecución hipotecaria y determinar las mejores opciones para usted.
- Guiarle durante el proceso de asesoramiento de su administrador y de otros programas y trámites que pueda necesitar.
- Ayudarle por un precio bajo o gratuitamente con la elaboración de un presupuesto, el pago de tarjetas de crédito y otros problemas financieros que estén dificultando el pago de su hipoteca.



### **RECURSOS**

**Busque un asesor de vivienda aprobado por el HUD:**

Busque en la base de datos del HUD o llame a la línea directa de HOPE (*Housing Opportunities for People Everywhere*), que ofrece información personalizado de agencias de asesoramiento sobre vivienda. Puede llamar a cualquier hora, todos los días.

**Visite:** <https://answers.hud.gov/housingcounselings/?language=es>

**Llame al:** 1-800-569-4287

**Llame a la línea TTY:** 202-708-1455 para las personas con sordera, problemas auditivos o trastornos del lenguaje





## **Tengo problemas para pagar mis facturas de servicios públicos, ¿qué opciones tengo?**

El gobierno federal ofrece asistencia gratis de servicios públicos por medio del Programa de asistencia energética para hogares de bajos ingresos (LIHEAP), el Programa de asistencia de agua para hogares de bajos ingresos (LIHWAP) y el Programa de asistencia para climatización del hogar.



### RECURSOS

#### **Obtenga ayuda para pagar sus necesidades de calefacción, refrigeración o suministro eléctrico de emergencia:**

LIHEAP puede ayudarle a pagar sus facturas de calefacción o refrigeración, o a obtener servicios de emergencia durante una crisis.

**Visite:** <https://liheapch.acf.hhs.gov/search-tool-esp>

**Llame al:** 1-866-674-6327, con representantes disponibles de lunes a viernes de 9:00 a. m. a 7:00 p. m. (hora del Este)

**Correo electrónico:**

[energyassistance@ncat.org](mailto:energyassistance@ncat.org)

Incluya su estado, territorio o tribu.

#### **Obtenga ayuda para pagar su factura del agua:**

LIHWAP puede ayudarle a pagar su factura del agua.

**Visite:** <https://www.acf.hhs.gov/>

para buscar recursos en su estado o territorio (disponible en varios idiomas).

**Correo electrónico:**

[lihwapstates@acf.hhs.gov](mailto:lihwapstates@acf.hhs.gov) si

tiene otras preguntas.

#### **Aumente la eficiencia energética de su hogar para reducir su factura:**

El Programa de asistencia para climatización del hogar le ayuda a reducir el importe de sus facturas aumentando el ahorro de energía. Se aplican restricciones admisibilidad por ingresos.

**Visite:** [energy.gov](https://energy.gov) (en inglés)

**Llame al:** 202-586-5000

Llame al 7-1-1 de la línea TTY para las personas con sordera, problemas auditivos o trastornos del lenguaje





## ***Tengo que pagar una factura vencida, ¿cómo puedo obtener ayuda?***

*Las siglas CFPB se refieren a la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor.*

**Si un cobrador de deudas contacta con usted, aproveche la oportunidad para obtener información acerca de sus deudas y determinar si son legítimas y realmente las debe.**

En general, durante el primer contacto con un cobrador acerca de una deuda, este debe, por ley, darle cierta información acerca de la deuda en ese momento o en los cinco días después de esa comunicación inicial. Esta información de validación incluye el nombre del acreedor, el importe que usted adeuda y cómo disputar la deuda.

Si el cobrador de deudas no le proporciona o no puede proporcionarle esta información, podría tratarse de una estafa. Nunca proporcione información financiera confidencial a la persona que llama, al menos hasta que confirme que la llamada es legítima.



### **RECURSOS**

#### **Presente una queja a la CFPB:**

Si tiene problema con el cobro de deudas, es posible que la CFPB pueda ayudar.

**Visite:** [consumerfinance.gov/complaint](https://consumerfinance.gov/complaint) (en inglés)

#### **Consulte cómo comunicarse con los cobradores de deudas:**

La CFPB le indica lo que debe hacer cuando un cobrador de deudas contacte con usted.

**Visite:** [consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-debo-hacer-cuando-un-cobrador-de-deudas-se-comunica-conmigo-es-1695/](https://consumerfinance.gov/es/obtener-respuestas/que-debo-hacer-cuando-un-cobrador-de-deudas-se-comunica-conmigo-es-1695/)





## ***El informe de mi crédito tiene información incorrecta, ¿qué puedo hacer?***

Si detecta un error en el informe de su crédito, es posible que tenga que enviar una carta de reclamación a la institución que proporcionó la información y a la compañía de informes de crédito.



### RECURSOS

#### **Revise su informe de crédito:**

Una vez al año, use el sitio Annual Credit Report (en inglés) para obtener una copia gratis de su informe de crédito de las tres compañías principales (Equifax, Experian y TransUnion).

**Visite:** [annualcreditreport.com/index.action](https://annualcreditreport.com/index.action)

#### **Presente una reclamación al proveedor de información:**

Use la carta de muestra del sitio web de la Oficina para la Protección Financiera del Consumidor (CFPB) para presentar una reclamación a la institución que proporcionó la información (proveedor de información).

**Visite:** [consumerfinance.gov/consumer-tools/credit-reports-and-scores/sample-letters-dispute-credit-report-information/](https://consumerfinance.gov/consumer-tools/credit-reports-and-scores/sample-letters-dispute-credit-report-information/) (en inglés)

#### **Presente una reclamación a la compañía de informes de crédito:**

Presente una reclamación a la compañía de informes de crédito y, si están disponibles, incluya los documentos y resalte o encierre en un círculo los detalles del asunto disputado.

**Visite:** [consumerfinance.gov/consumer-tools/credit-reports-and-scores/sample-letters-dispute-credit-report-information/](https://consumerfinance.gov/consumer-tools/credit-reports-and-scores/sample-letters-dispute-credit-report-information/) (en inglés)





## ***¿Cómo puedo obtener información para establecer y mantener un buen crédito?***

**La mayoría de los asesores de crédito ofrecen servicios por medio de reuniones en persona, en línea o por teléfono.**

Las organizaciones de asesoramiento de crédito pueden darle consejos sobre su dinero y sus deudas, ayudarle a elaborar un presupuesto o planes para administrar deudas, y ofrecer talleres de administración del dinero. La ayuda de un asesor de crédito puede ser excelente para obtener asesoramiento financiero gratis o a bajo costo de un profesional de confianza.

Los asesores le explican su situación financiera y le ayudan a preparar un plan personalizado para resolver sus problemas económicos.



### **RECURSOS**

#### **Busque una organización de asesoramiento de crédito:**

Consulte el sitio (en inglés) de los servicios de la Financial Counseling Association of America o de la National Foundation for Credit Counseling. El sitio web (en inglés) del Departamento de Justicia de los Estados Unidos también proporciona una lista de asesores de crédito aprobados.

**Visite:** [fcaa.org](https://fcaa.org)

**Visite:** <https://www.nfcc.org/es/>

**Visite:** [justice.gov/ust/list-credit-counseling-agencies-approved-pursuant-11-usc-111](https://justice.gov/ust/list-credit-counseling-agencies-approved-pursuant-11-usc-111)

#### **Verifique la reputación de los asesores de crédito:**

Consulte con el fiscal general de su estado y el sitio web (en inglés) de la agencia estatal de protección del consumidor para verificar la reputación de los posibles asesores de crédito de su lista.

**Visite:** <https://www.usa.gov/es/estatal-consumidor>

**Visite:** [naag.org/find-my-ag](https://naag.org/find-my-ag)

