

## **CAPITULO II - VIVIENDA JUSTA E IGUALDAD DE OPORTUNIDAD**

### **Introducción**

Este Capítulo explica las leyes y reglamentos de HUD, los cuales exigen como requisito que las Autoridades de Vivienda promuevan afirmativamente los derechos civiles y la vivienda justa en todos los Programas de Vivienda Pública asistidos por el Gobierno Federal. La política de NO AL DISCRIMEN es una responsabilidad que cubre todas las áreas operacionales de la Administración de Vivienda Pública (AVP).

El Capitulo II consta de tres (3) partes:

- Parte 1: No al Discrimen
- Parte 2: Políticas de Servicio y Acomodo Razonable
- Parte 3: Accesibilidad y Lenguaje Sencillo para personas con dominio limitado del idioma inglés.

### **Parte 1: No al Discrimen**

#### **2.1.1 Política de No al Discrimen (24 CFR Sección 8)**

1. La política de la AVP es cumplir con todas las leyes federales y locales contra el discrimen, y con los reglamentos que gobiernan la vivienda justa y la igualdad de oportunidad para vivienda y empleos. La AVP cumple con las leyes y acuerdos relacionados con los derechos civiles, y la no discriminación, incluyendo pero no limitado a los siguientes:
  - a. Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964
  - b. Título VIII de la Ley de Derechos Civiles de 1968 (enmendada por la Ley de Desarrollo Comunal de 1974 y la Ley de Vivienda Justa de 1988)
  - c. Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973
  - d. Título II la Ley de Estadounidenses con Incapacidades (se aplica esta ley hasta donde sea posible, de lo contrario se aplica la Sección 504 de Vivienda Justa)
  - e. La Ley Contra el Discrimen por Edad de 1975
  - f. Acuerdo de Cumplimiento Voluntario (VCA, por sus siglas en inglés) de la AVP y;
  - g. Otras leyes u ordenanzas locales, que protejan los derechos individuales de arrendatarios, solicitantes y empleados.
2. La AVP en su tarea de proveer vivienda pública no cometerá actos de discrimen debido a raza, sexo, religión, estado familiar, edad, incapacidad, impedimento o nacionalidad en

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA**

proyectos o servicios relacionados con vivienda pública en desarrollos que sean parte de la AVP o estén bajo la jurisdicción de la AVP bajo el Contrato Anual de Contribuciones (ACC) y bajo la Ley de Vivienda de los Estados Unidos de 1937, según enmendada.

3. En cumplimiento con las leyes y acuerdos sobre derechos civiles, la AVP proporcionará a los solicitantes y arrendatarios información federal y estatal con respecto al discrimen, además de cualquier recurso disponible en caso de que éstos crean haber sido víctimas de discrimen. Dicha información se hará disponible durante la sesión de orientación al solicitante o arrendatario.
4. Todos los proyectos, así como las oficinas de la AVP tienen que estar accesibles a personas con impedimentos e incapacidad y deben brindar acomodo razonable si es solicitado, siempre y cuando no constituya una carga financiera significativa a la AVP.
5. A base de la raza, el color, el sexo, la religión, el estado familiar, incapacidad, impedimento u origen nacional, la AVP no podrá:
  - a. Negar a la familia la oportunidad de solicitar en un programa de vivienda.
  - b. Negar a una familia cualificada la oportunidad de arrendar una vivienda que se acomode a sus necesidades.
  - c. Asignar una vivienda diferente a las que se asignan normalmente.
  - d. Someter a una persona a aislamiento o segregación.
  - e. Restringir el acceso a un beneficio relacionado con el Programa de Vivienda Pública.
  - f. Tratar a una persona en forma diferente al determinar la elegibilidad o cualquier otro requisito de admisión.
  - g. Negar a cualquier persona el nivel o calidad de servicios que normalmente se prestan.
6. La AVP no podrá negar la admisión a un grupo en particular o a una categoría de solicitantes ya cualificados. Por ejemplo, familias con niños de progenitores no unidos por matrimonio, familias con ancianos, entre otros).
7. Si un solicitante o un arrendatario cree que algún miembro de la familia ha sufrido discrimen por parte de la AVP, debe informar por escrito a la AVP. HUD requiere que la AVP realice un esfuerzo razonable para determinar si la declaración del solicitante o arrendatario tiene mérito, y de ser así, tomar la acción correctiva requerida.
8. La AVP facilitará al solicitante o arrendatario un “Formulario de Queja de Discrimen” (Forma HUD-903.1 en español e inglés). Además, según se especifica en el Procedimiento de Querellas, la AVP proveerá al solicitante o arrendatario la información necesaria para completar y presentar el formulario ante la Oficina de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidad (FHEO, por sus siglas en inglés), adscrita a HUD.

### **2.1.2 Derechos de Privacidad**

#### **1. Autorización para Proporcionar Información**

La AVP preservará la privacidad de solicitantes y arrendatarios. Todos los solicitantes y arrendatarios, de 18 años o más, tienen que firmar el formulario HUD-9886, “Autorización para Proporcionar Información y Notificación de la Ley de Privacidad.” Este documento incorpora la Declaración Federal de la Ley de Privacidad y describe las condiciones bajo las cuales HUD revela la información de la familia.

#### **2. Política de Revelar Información**

La política de la AVP con respecto a revelar la información está de acuerdo con las leyes federales y reglamentos locales que pueden restringir revelar la información privada de la familia. Toda solicitud sometida para divulgar información privada por parte de terceras personas (excluyendo al solicitante o arrendatario debe acompañarse de un relevo de divulgación de información firmado, a menos que dicha solicitud esté amparada por leyes locales o federales.

Toda información que divulgue la naturaleza o la severidad de la incapacidad o impedimento de una persona, se debe mantener en un archivo separado marcado “confidencial”. La información en este archivo no se divulgará, excepto en casos donde un acomodo razonable sea necesario. Las solicitudes de acceso a esta información deben ser aprobadas por la AVP. Los archivos deben manejarse con confidencialidad y no deben ubicarse en áreas de acceso común.

El personal de la AVP no discutirá ni tendrá acceso a la información de solicitantes o arrendatarios en los archivos, a menos que haya una razón relacionada con el proceso administrativo. La divulgación incorrecta de la información de un solicitante o de un arrendatario por parte del personal de la AVP puede dar lugar a una acción disciplinaria.

#### **3. Números de Seguro Social**

En lo que respecta a números del Seguro Social de solicitantes y de los arrendatarios, la AVP:

- a. Mantendrá la confidencialidad de los números del Seguro Social que se reciben y mantienen durante el curso normal de las operaciones;
- b. Limitará el uso interno de aquellas funciones donde el único método de identificar a un solicitante o arrendatario es mediante su tarjeta de seguro social;
- c. Limitará el acceso, ya sea en formato electrónico o escrito, a las personas dentro de la AVP que tienen necesidad de acceso a esa información;
- d. Dispondrá de aquellos documentos que contengan números de seguro social conforme a los reglamentos aplicables para este propósito;
- e. Prohibirá la divulgación de números de seguro social por parte de los empleados.

## **Parte 2: Políticas de Servicio y Acomodo Razonable**

1. Un tipo de discriminación por incapacidad o impedimento prohibido por ley es negarse a brindar un acomodo razonable y adecuado en cuanto a reglas, políticas, prácticas, trato justo o servicios cuando dicho acomodo sea necesario para que una persona con una incapacidad o impedimento pueda tener el derecho de igualdad de oportunidad para utilizar y disfrutar de un programa o una vivienda adecuada amparada bajo el Programa.
2. La AVP tiene se asegurará que personas con incapacidad o impedimento tengan acceso a todos los programas y servicios a los que cualifiquen. Esta responsabilidad comienza cuando la familia se interesa en el Programa por primera vez y continúa a través de cada fase o área del Programa de Vivienda Pública.
3. La AVP notificará a cada arrendatario que éste puede, en cualquier momento, durante la vigencia del Contrato, solicitar acomodo razonable para que un miembro incapacitado o impedido de la familia, pueda cumplir con los requisitos del Contrato de Arrendamiento o cualquier otro requisito como arrendatario.
4. La AVP preguntará por escrito a todos los solicitantes y familias arrendatarias si necesitan cualquier tipo de acomodo o trato especial al momento de llenar la solicitud, o durante un reexamen, o en avisos de acción adversa emitidos por la AVP. Esta debe incluir lo siguiente:

*“Si usted o cualquier otra persona en su familia tiene alguna incapacidad o impedimento y requiere trato o acomodo especial para poder disfrutar de nuestros servicios y programas, favor de comunicarse a la Administración de Vivienda Publica.”*

5. Las oficinas de contacto son las oficinas administrativas de los proyectos bajo la administración de la AVP, las oficinas regionales u otras designadas por la AVP para este propósito.

### **2.2.1 Definiciones**

#### **1. Acomodo Razonable**

Un “acomodo razonable” significa un cambio, una excepción, o un ajuste a una política, práctica, o servicio, que podría ser necesario para que una persona incapacitada o impedida tenga igualdad de oportunidad para poder usar y disfrutar de su vivienda. Esto incluye zonas públicas y de uso común. Las políticas y servicios de la AVP pueden tener un efecto diferente sobre distintas personas con incapacidad o impedimento. Por ejemplo, tratar a personas con incapacidad o impedimentos de la misma manera que se trata a otras personas sin incapacidades ni impedimentos podría negar en ciertas ocasiones el uso y disfrute completo de una vivienda o área pública.

#### **2. Vivienda Adaptable**

Una vivienda adaptable es el cambio de ciertos elementos de una unidad accesible tales como: tope, fregaderos, lavamanos y barras de agarre a ser añadidos, levantados, bajados o alterados de cualquier otro modo para acomodarlos a las necesidades de personas con diferentes tipos o grados de impedimentos e incapacidad.

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA****2.2.2 Consideraciones para el Acomodo Razonable**

1. La AVP debe brindar acomodo razonable según sus políticas y procedimientos. Si es necesario y razonable debe efectuar ciertas modificaciones estructurales para personas incapacitadas e impedidas (solicitantes, arrendatarios, empleados de la AVP, y contratistas) conforme a la política y procedimientos de acomodo razonable de la AVP.
2. La AVP no podrá negarse a realizar un acomodo razonable en lo que respecta a políticas, reglas, prácticas o servicios cuando este acomodo especial es necesario para brindar a una persona incapacitada física o mentalmente, igualdad de oportunidad para disfrutar y utilizar una vivienda o cualquier área de uso común, siempre y cuando la persona cumpla con los requisitos del Programa de Vivienda Pública.
3. La AVP deberá realizar cambios en las instalaciones existentes, cuando estos cambios sean solicitados por una persona incapacitada o impedida, y si dicha modificación es razonable y necesaria para proporcionar la igualdad de oportunidad al uso de las instalaciones de la AVP.
4. Las solicitudes para acomodo especial se consideraran razonables si los mismos no producen una carga financiera excesiva para la AVP, o resultan en una alteración fundamental del tipo de programa o servicio ofrecido.
5. En la determinación de si una solicitud de acomodo especial originará una carga excesiva, los siguientes factores deben ser considerados:
  - a. la naturaleza y el costo del acomodo que se solicita;
  - b. los recursos financieros totales de la instalación o instalaciones implicadas en la prestación de este acomodo razonable;
  - c. el número de personas empleadas en dicha instalación, el número probable de familias que necesitarían dicho acomodo, el efecto sobre costos y recursos, o el impacto probable en la operación como resultado de este acomodo; y
  - d. cualquier otra alteración o modificación que pueda afectar la estructura física y la estabilidad de las instalaciones relacionadas con códigos de construcción y otros requisitos que apliquen., como por ejemplo, paredes de cargas.
6. Cuando sea razonable, la AVP podrá adaptarse a las necesidades de una persona con incapacidad o impedimento. Se incluyen ejemplos, pero no limitados a:
  - a. Visitar la vivienda de la persona incapacitada o impedida.
  - b. Traslado de la familia a una unidad accesible.
  - c. Modificar o alterar una unidad de vivienda o cualquier otra instalación física si dicha modificación es necesaria para proporcionar a la persona incapacitada acceso igual al de todas las demás personas.
  - d. Instalación de una rampa de acceso en una vivienda o edificio.
  - e. Instalación de barras de apoyo o sostén en baños e inodoros.

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA**

- f. Instalar alarmas contra incendios tipo visual para personas sordas o con problemas auditivos.
  - g. Permitir a una persona aprobada por la AVP como Acompañante, para que asista a la persona incapacitada o impedida, si se determina que esta ayuda es indispensable para el cuidado de la persona con la incapacidad o impedimento.
  - h. Proveer áreas de acceso designadas como estacionamiento para la o las personas incapacitadas o impedidas, según el número de unidades en el proyecto.
  - i. Permitir una mascota de asistencia (perro o cualquier otro animal doméstico que asista a la persona incapacitada o impedida).
  - j. Permitir a una persona autorizada como representante o tutor de la persona impedida o incapacitada, que participe en el proceso de solicitud o reexamen y cualquier otro tipo de reunión con el personal de la AVP; y
  - k. Colocar avisos o anuncios y cualquier otra información de la AVP, a una altura de 54” del piso, que pueda ser observada fácilmente por una persona impedida o incapacitada desde una silla de ruedas.
7. Las solicitudes de acomodo razonable o modificaciones a una unidad de vivienda serán verificadas por personal cualificado designado por la AVP.
8. La AVP coordinará con organizaciones públicas y privadas para proporcionar ayuda o asistencia a personas con problemas de visión o audición, cuando sea necesario, para que puedan beneficiarse de los servicios de la AVP.
9. Las solicitudes de acomodo razonable serán presentadas en forma escrita. Los formularios de solicitud de acomodo razonable estarán disponibles en la Oficina de Administración de los proyectos, las oficinas regionales, o cualquiera otra oficina designada por la AVP para este propósito. La política y los procedimientos de acomodo razonable de la AVP pueden ser consultados en cualquier momento.

**2.2.3 Solicitud de Acomodo Razonable**

- 1. Si un solicitante o arrendatario indica que necesita una excepción, cambio o ajuste a los reglamentos o políticas, prácticas o servicios, debido a una incapacidad o impedimento, HUD dispone que la información recibida sea tratada como una petición de acomodo razonable, aún si la petición no se hizo en forma oficial. La persona incapacitada o impedida tiene que explicar a la AVP que tipo de acomodo necesita para darle a esta persona completo acceso a los programas y servicios de la AVP. Si la necesidad para el acomodo especial solicitado no es claramente evidente o reconocida por la AVP, la persona tiene que explicar cuál es la relación o necesidad entre el acomodo razonable solicitado y la incapacidad o impedimento de la persona.
- 2. La AVP solicitará a la persona impedida o incapacitada que presente una solicitud escrita utilizando el formulario de acomodo razonable. Si la persona incapacitada o impedida amerita la ayuda o asistencia de un tutor, representante o figura de apoyo para completar

el formulario de acomodo razonable, podrá disponer de éstos. Sin embargo, la AVP debe considerar la petición para acomodo razonable en el momento en que la persona indique que dicho acomodo es requerido, aunque la petición no haya sido presentada por escrito.

#### **2.2.4 Verificación de la Incapacidad o Impedimento**

1. Una persona con una incapacidad o impedimento, según se define bajo La Ley federal de los Derechos Civiles, es cualquier persona que:
  - a. Tenga un impedimento físico o mental que limite substancialmente una o más actividades importantes de la vida, tiene un expediente o es de conocimiento su impedimento o incapacidad.
  - b. Se aplica a aquellas personas con:
    - (i) cualquier desorden o condición fisiológica, desfiguración cosmética, pérdida anatómica que afecta a uno o más de los siguientes sistemas del cuerpo: sistema neurológico; músculo esqueleto; órganos de los sentidos, respiratorio, incluyendo órganos del habla; cardiovascular; reproductivo; digestivo; genital-urinario; húmico y linfático; endocrina y la piel; y
    - (ii) cualquier desorden mental o psicológico, tal como retraso mental, síndrome orgánico del cerebro, enfermedad emocional o mental e impedimentos de aprendizaje específicos.
  - c. El término impedimento físico o mental incluye, pero no se limita a las enfermedades y condiciones tales como problemas ortopédicos, visuales, del habla y del oído, parálisis cerebral, autismo, epilepsia, distrofia muscular, esclerosis múltiple, cáncer, enfermedad cardíaca, diabetes, retraso mental, enfermedades emocionales, condiciones a consecuencia de la adicción a las drogas y el alcoholismo.
2. La definición de una persona incapacitada o impedida no incluye al individuo que actualmente utiliza drogas ilegales; a la persona cuyo uso del alcohol interfiere con los derechos de otros; y personas quienes objetivamente representan un daño directo o un riesgo sustancial de amenaza a otros, que no puede ser controlado con un acomodo razonable bajo el Programa de Vivienda Pública.
3. La definición anterior de incapacidad o impedimento determina si un solicitante o arrendatario tiene derecho a cualquiera de las protecciones de incapacidad bajo las leyes federales de los derechos civiles. Es decir, una persona que no cumpla con la definición de incapacidad o impedimento no tiene derecho al acomodo razonable bajo las leyes federales de derechos civiles y las leyes y reglamentos de Vivienda Justa. Dicha determinación debe ser sustentada por las conclusiones que arroje el debido proceso de verificación de la información establecido en los reglamentos del Programa de Vivienda

Pública.

4. La definición de HUD de una persona con incapacidad o impedimento se utiliza con el propósito de establecer la prioridad del acomodo que le corresponde a la persona incapacitada o impedida. Además se utiliza con el propósito de recibir la preferencia de familia incapacitada, los \$400 de deducción para familias ancianas o incapacitadas, el crédito por gastos médicos, o el crédito por gastos de asistencia por la incapacidad y puede ser utilizada como una preferencia en la Lista de Espera.
5. Durante el proceso de verificación de la incapacidad o impedimento, la AVP debe seguir las políticas de verificación provistas en el Capítulo VII de esta Política.
6. Toda la información sobre la incapacidad o impedimento de la persona será tratada de acuerdo a las políticas de confidencialidad citadas en el Capítulo XV. La verificación de una tercera persona debe ser obtenida de un doctor en medicina.
7. La AVP debe solicitar solamente la información necesaria para evaluar la necesidad de acomodo razonable relacionada con la incapacidad o impedimento. La AVP no puede indagar o investigar sobre la naturaleza o grado de una incapacidad.
8. El reporte médico de la persona incapacitada o impedida que no sea el formulario oficial de la AVP para este propósito no será aceptado y no será retenido en archivo.

### **2.2.5 Aprobación o Rechazo de la Solicitud de Acomodo Razonable**

1. La AVP debe aprobar una solicitud de acomodo razonable si se cumplen las siguientes tres (3) condiciones:
  - a. Que la solicitud sea presentada por la persona incapacitada o impedida o por la persona responsable (tutor) a nombre de la persona incapacitada o impedida.
  - b. Que exista una necesidad de acomodo razonable relacionada con la incapacidad o impedimento.
  - c. Que el acomodo solicitado es razonable y el mismo no representa una carga financiera y excesiva a la AVP, o este acomodo no altera la naturaleza básica de la operación de la AVP.
2. Las solicitudes de acomodo razonable deben ser evaluadas analizando cada caso por separado. Dicha evaluación deberá realizarse en un marco de imparcialidad y sin juicios hacia la persona impedida o incapacitada, que redunde en un trato justo y sensible a la necesidad de ésta.
3. La determinación de excesiva carga financiera y administrativa debe ser también analizada caso por caso incluyendo varios factores, como el valor o costo del acomodo solicitado, la capacidad financiera de la AVP al momento de la solicitud, los beneficios que dicho acomodo brindará a la persona, la disponibilidad de acomodados alternos que satisfagan efectivamente las necesidades de la persona incapacitada o impedida, siempre y cuando no se altere la naturaleza básica de la operación de la AVP.

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA**

4. Antes de realizar una determinación acerca de si aprobar o no una solicitud, la AVP puede entrar en discusiones y negociaciones con la persona, pedir más información a la persona, o puede pedir a la persona que firme un formulario de consentimiento para que la AVP pueda verificar la necesidad real del acomodo razonable solicitado.
5. Después de que una solicitud de acomodo razonable es presentada, la AVP responderá en forma escrita dentro de un periodo de diez (10) días laborales.
6. Si la AVP no aprueba una solicitud de acomodo razonable debido a que no existe relación alguna entre la incapacidad o impedimento y el acomodo solicitado, la notificación de rechazo debe informar a la persona de su derecho de apelar la decisión de la AVP por medio de una vista informal a través del procedimiento de quejas, agravios y apelaciones, establecido en el Capítulo XIV.
7. Si la AVP considera que después de haber realizado tres (3) reuniones con la persona, la persona no logró o no pudo identificar un acomodo razonable alterno, la AVP notificará a la persona por escrito dentro de diez (10) días laborales a partir de que se haya efectuado la tercera reunión o comunicación verbal o escrita. La notificación debe informar a la persona de su derecho a apelar la decisión de la AVP, por medio de una vista informal a través del procedimiento de quejas, agravios y apelaciones, establecido en el Capítulo XIV.

**2.2.6. Accesibilidad al Programa para Personas con Impedimentos Visuales o Auditivos (Personas Ciegas o Sordas)**

1. Los reglamentos de HUD requieren que la Agencia siga los pasos necesarios para asegurar que personas con incapacidades visuales y auditivas tengan acceso razonable a los programas y servicios de la Agencia. En el momento de iniciarse el punto de contacto con la persona incapacitada o impedida, la Agencia debe informar a los solicitantes de la disponibilidad de otras formas alternas de comunicación que pueden ser utilizadas en vez del lenguaje escrito.
2. Cuando sea posible, para satisfacer las necesidades de personas con impedimentos auditivos o sordas, los siguientes medios de comunicación deben estar disponibles: TTD/TTY (text telephone display / teletype).
3. Cuando sea posible, a petición de la persona interesada, para satisfacer las necesidades de personas con impedimentos visuales o ciegas, toda información o documento del Programa debe estar disponible en letra grande y en forma auditiva. Aun cuando las ayudas visuales sean utilizadas en reuniones públicas o presentaciones o en reuniones con el personal de la AVP, la ayuda individual a la persona incapacitada o impedida debe estar disponible si así lo solicita el interesado.
4. La AVP también permitirá a los solicitantes y arrendatarios el uso de otras formas de comunicación tales como: lenguaje de señas e interpretación o explicación oral por parte del personal de la AVP. También se podrá designar a una tercera persona (tutor o representante autorizado por el solicitante o arrendatario) para que ésta reciba, interprete y explique los materiales relativos a la vivienda y que dicha persona esté presente en las

reuniones.

5. La AVP debe cumplir con los reglamentos o notificaciones relacionados con el acceso físico, incluyendo los siguientes:
  - a. PIH 2002-01 (HA), Aviso de Accesibilidad. (*PIH 2002-01 (HA) Accessibility Notice*)
  - b. Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973. (*Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973*)
  - c. Ley de Americanos con Incapacidades de 1990. (*The Americans with Disabilities Act of 1990*)
  - d. Ley de las Barreras Arquitectónicas de 1968. (*The Architectural Barriers Act of 1968*)
  - e. Ley de Vivienda Justa de 1988. (*The Fair Housing Act of 1988*)
6. El diseño, la construcción o la alteración de las instalaciones físicas de la AVP deben estar de acuerdo con los Estándares Federales de Accesibilidad Uniforme, (UFAS, por sus siglas en inglés). Las instalaciones o facilidades recientemente construidas deben estar diseñadas para permitir el acceso y el uso a personas incapacitadas o impedidas. Las alteraciones o remodelaciones a facilidades existentes deben estar accesibles dentro de límites máximos razonables, siempre y cuando no representen una carga financiera excesiva o una carga administrativa a la AVP.

### **2.2.7 Rechazo o Terminación de la Asistencia**

1. Si la AVP decide negar o terminar la asistencia a una familia en la cual hay un miembro con una incapacidad o impedimento, dicha decisión está sujeta a la consideración de acomodo razonable.
2. Cuando se niega la asistencia a solicitantes con incapacidad o impedimento, el aviso de inelegibilidad debe informar a la persona o familia acerca del derecho de pedir una vista informal. Cuando el Contrato de Arrendamiento está sujeto a la intención de cancelación de contrato, la notificación debe informar a la familia de su derecho a pedir una vista informal de conformidad con el procedimiento de quejas, agravios y apelaciones de la AVP. La AVP debe proveer acomodo razonable a personas incapacitadas o impedidas para que participen en el proceso de la vista.
3. Cuando la persona incapacitada o impedida demuestra que la situación que motiva el rechazo o la terminación de la asistencia fue resultado de una situación justificada, la AVP podrá revisar nuevamente la solicitud de acomodo razonable tomando en consideración, si el acomodo le permitirá a la familia enmendar el problema que condujo a la AVP a negar o terminar la asistencia.

### **Parte 3: Accesibilidad y Lenguaje Sencillo**

1. Las facilidades y los programas usados por los solicitantes y arrendatarios deben estar accesibles. Las oficinas de Selección y Ocupación y las oficinas administrativas de la

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA**

AVP y de los proyectos, las salas de vistas, los centros comunales, facilidades de lavandería y otros espacios públicos deberán estar disponibles para uso de los solicitantes y arrendatarios con incapacidad o impedimento. Si estas facilidades no estuviesen accesibles y no estuviesen localizadas en rutas accesibles, se tendrán que preparar a dichos efectos, siempre y cuando, ésta preparación no imponga una carga financiera y administrativa a la AVP.

2. Los documentos informativos para uso de solicitantes y arrendatarios deberán estar en formato accesible para aquellas personas con impedimentos visuales y serán escritos en una forma sencilla y clara para permitir a solicitantes y arrendatarios con problemas de aprendizaje o cognoscitivos entender dichos documentos.
3. En la entrevista inicial el personal de la AVP preguntará a los solicitantes y arrendatarios si necesitan otra forma de comunicación además de la forma impresa. Algunas alternativas podrían incluir: interprete de lenguaje de señas, explicación oral de los documentos por parte del personal de la AVP, ya sea en persona o por teléfono, documentos con letras grandes, información grabada, permitir una persona (tutor o representante autorizado por el solicitante o arrendatario) para que acompañe al solicitante o arrendatario y recibir, interpretar y explicar los documentos referentes a la vivienda pública. La AVP podría también, cuando sea posible, sufragar gastos por concepto de intérpretes de lenguaje de señas para las personas con problemas auditivos.
4. El lenguaje puede ser un obstáculo para algunos solicitantes y arrendatarios con dominio limitado del idioma inglés impidiendo el acceso a beneficios o servicios, o impidiendo el comprender e interpretar derechos, el cumplimiento de responsabilidades aplicables, o la comprensión de cualquier otra información brindada por la AVP. En ciertas circunstancias, no corroborar que personas con dominio limitado del idioma inglés, puedan efectivamente participar o beneficiarse de programas o actividades financiados por el gobierno federal, puede ser una violación de la prohibición bajo el Título VI Contra el Discrimen debido a Nacionalidad u Origen. Esta sección incorpora la Guía para Beneficiarios de Asistencia Federal, referente al Título VI Prohibición de Afectar Personas con Limitado Dominio del Idioma Inglés, (LEP, por sus siglas en ingles), publicado el 19 de diciembre del 2003 en el Registro Federal.
5. La AVP debe tomar pasos afirmativos para comunicarse con personas que necesitan servicios o información en un idioma que no sea el inglés. Estas personas serán referidas como “Personas con Uso Limitado del Idioma Inglés.” Para efectos de las políticas de admisión y ocupación continua, dichas personas son los solicitantes o arrendatarios que no hablan el idioma inglés ya que éste no es su idioma natal, o tienen una habilidad limitada para leer, escribir, hablar y entender el idioma inglés.
6. Para determinar el nivel de ayuda que se necesita para personas con limitado dominio del idioma inglés, la AVP debe medir los siguientes factores:
  - a. El número o proporción de personas con limitado dominio del idioma inglés elegibles para un servicio o el número estimado de personas que podrán solicitar ayuda del Programa de Vivienda Pública.

- b. La frecuencia con que estas personas entran en contacto con la AVP o Programa.
  - c. La naturaleza e importancia del Programa, actividad o servicio, y el efecto del Programa en la vida de estas personas.
  - d. Los recursos disponibles de la AVP y el costo al Programa.
7. El balance de estos cuatro factores garantizará a estas personas, un acceso a los servicios si no crean una carga financiera excesiva a la AVP.

### **2.3.1 Interpretación Oral**

1. En salas de vistas, o situaciones en que la salud, la seguridad o disfrute de beneficios se estén discutiendo, la AVP generalmente ofrece o debe asegurarse de que se le ha ofrecido a la familia con limitado dominio del idioma inglés servicios gratuitos de intérpretes provenientes de otras agencias, cuando no hayan disponibles en la AVP.
2. La AVP debe analizar las distintas clases de contacto que tiene con el público, para evaluar las necesidades de lenguaje y decidir qué medidas debe tomar.
3. Hasta donde sea posible y razonable, la AVP debe adiestrar y contratar personal bilingüe para que estén disponibles como intérpretes y traductores, y estandarizar sus documentos. También hasta donde sea posible y práctico la AVP promoverá dentro de la comunidad la utilización de personas voluntarias calificadas.
4. La persona con conocimiento limitado del idioma inglés puede contratar por su propia cuenta, a un intérprete personal, sufragando los gastos de dicha contratación.

### **2.3.2 Traducciones Escritas**

1. Una traducción es la sustitución de un texto escrito en determinado lenguaje por texto equivalente en otro lenguaje.
2. Para cumplir con la obligación de las traducciones escritas, la AVP proporcionará traducciones escritas de aquellos documentos de vital importancia. La traducción de otros documentos de ser necesario, puede brindarse en forma oral. La AVP debe informar a los solicitantes y arrendatarios por medio de un aviso escrito en el lenguaje natal de la persona con limitado dominio del idioma inglés, sobre el derecho de recibir interpretación oral competente de dichos documentos sin costo alguno.