

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA****CAPITULO XIV - QUEJAS, AGRAVIOS Y APELACIONES****Introducción**

Cuando la AVP toma una decisión que afecta negativamente a la familia solicitante o a las familias arrendatarias, éstas tienen derecho de apelar la decisión.

El Capítulo XIV consta de dos (2) partes:

- Parte 1: Vistas Informales para los Solicitantes del Programa de Vivienda Pública
- Parte 2: Procedimiento para la Atención de Quejas y Agravios para Arrendatarios del Programa de Vivienda Pública

**Parte 1: Vistas Informales para los Solicitantes del Programa de Vivienda Pública (24CFR966.50-57)****14.1.1. Proceso de la Vista Informal**

Tanto el proceso como los requerimientos de la Vista Informal para los solicitantes del Programa de Vivienda Pública están descritos en la Parte 4 del Capítulo III. En caso de que la vista informal sea solicitada por un solicitante que no pueda demostrar un estado de inmigración elegible, y esa sea el motivo de la notificación de inelegibilidad, se seguirán las mismas reglas ya especificadas y se adoptará cualquier regulación establecida por HUD específicamente para dichos casos. La vista informal está sujeta a las determinaciones de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme de Puerto Rico.

**Parte 2: Procedimiento de Atención de Quejas y Agravios para Residentes del Programa de Vivienda Pública****14.2.1 Requisitos**

La AVP debe tener un procedimiento de atención de quejas y agravios mediante el cual se les da a los residentes de vivienda pública la oportunidad de reclamar cualquier acción u omisión relacionada con el contrato de arrendamiento y las políticas de la AVP que afectan adversamente sus derechos, obligaciones, bienestar y condición.

El procedimiento de atención de quejas y agravios de la AVP se incorporará como referencia en el Contrato de Arrendamiento.

Los residentes y las organizaciones de residentes tendrán treinta (30) días calendario a partir de la fecha de notificación de la AVP de cualquier cambio propuesto en el procedimiento de reclamos de la AVP, para presentar sus comentarios por escrito a la AVP.

La AVP entregará una copia del procedimiento de atención a quejas y agravios a cada residente y a las organizaciones de residentes.

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA****14.2.2 Definiciones**

1. **Queja:** cualquier disputa que pudiera tener un residente con respecto a una acción u omisión de la AVP conforme al contrato de arrendamiento particular del residente o a los reglamentos de la AVP que afecten negativamente los derechos, las obligaciones, el bienestar y la condición del residente.
2. **Reclamante:** cualquier residente cuya queja o agravio se presenta ante la AVP o en la administración del proyecto.
3. **Determinación del procedimiento reglamentario:** una determinación por parte de HUD que la ley de la jurisdicción establece que se le debe brindar al inquilino la oportunidad de acceder a una audiencia en un tribunal que brinde los elementos básicos del proceso antes de ser desalojado de la unidad de vivienda.
4. **Elementos del debido proceso de ley:** una acción de desalojo o rescisión del contrato de arrendamiento requiere las siguientes garantías procesales:
  - a. Notificación adecuada al residente de los motivos de la cancelación del contrato de arrendamiento y del desalojo;
  - b. Derecho del residente de ser representado por un abogado;
  - c. La oportunidad del residente de refutar las pruebas presentadas por la AVP, inclusive el derecho de confrontar e interrogar a los testigos y de presentar cualquier defensa legal afirmativa o conforme al sistema de Equity que pudiera tener el residente;
  - d. Una decisión a base de los méritos de la causa.
5. **Funcionario de la Vista:** una persona seleccionado conforme a la reglamentación de HUD para que escuche las quejas y agravios y tome una decisión sobre los mismos.
6. **Residente:** persona/s adulta/s
  - a. Que reside en la unidad y que firmó el contrato de arrendamiento con la AVP como arrendatario de la unidad de vivienda o, si esa persona ya no reside en la unidad,
  - b. Que reside en la unidad y que ahora es el Jefe de Familia de la composición familiar que reside en la vivienda.
7. **Organización de residentes:** hace referencia a una organización administrada por residentes.

**14.2.3. Aplicabilidad**

Las quejas y agravios potenciales no pueden abordar la mayor parte de los aspectos del funcionamiento de la AVP. Sin embargo, existen algunas situaciones en las que el procedimiento de atención de quejas y agravios no aplica.

El procedimiento de atención de quejas y agravios se aplica sólo a las situaciones que confronte un residente en particular con relación a la AVP. No se aplica a las disputas entre residentes en

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA**

las que la AVP no esté involucrada. Los reclamos de clases no están sujetos al procedimiento de atención de quejas y agravios y no se usará como foro para iniciar o negociar cambios en las políticas de la AVP.

Si HUD ha emitido una determinación de debido proceso, la AVP podrá excluir del procedimiento de atención de quejas y agravios de la AVP, cualquier reclamo relacionado con la cancelación del contrato de arrendamiento o con el desalojo que implique:

- a. Cualquier actividad criminal que amenace la salud, la seguridad o el derecho de otros residentes o empleados de la AVP de gozar pacíficamente de las facilidades;
- b. Cualquier actividad criminal o de violencia relacionada con drogas en las facilidades o fuera de ellas;
- c. Cualquier actividad criminal que tuvo como consecuencia una condena por delito grave cometido por un integrante de la vivienda.

**14.2.4. Conciliación Informal de una Queja o Agravio**

La AVP aceptará las solicitudes de conciliación informal de una queja o agravio, ya sea en forma oral o por escrito, en las oficinas de la AVP dentro de los diez (10) días laborables siguientes al hecho del reclamo. Dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la solicitud, la AVP programará una reunión con el residente en un horario establecido de mutuo acuerdo y confirmará dicha reunión por escrito al residente.

Si el residente no se presenta a la reunión programada sin previo aviso, la AVP volverá a organizar la cita sólo si el residente puede demostrar una justa causa por la cual no se presentó o si fuera necesario como acomodo razonable para una persona con incapacidad.

Se entiende por justa causa un conflicto inevitable que afecta gravemente la salud, la seguridad o el bienestar de la familia.

La AVP preparará un resumen de la conciliación informal dentro de los diez (10) días laborables siguientes. Se le entregará una copia al residente y se guardará otra copia en el archivo del residente de la AVP.

**14.2.5 Procedimiento para Obtener una Vista****1. Solicitudes de vista e incumplimiento en la presentación de la solicitud**

El residente debe presentar por escrito una solicitud para una vista de quejas y agravios a la AVP dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo por el residente del resumen de la conciliación informal. La Vista Administrativa está sujeta a las determinaciones de la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme de Puerto Rico.

Si el reclamante no solicita una vista, la decisión de la AVP en relación al reclamo bajo el proceso de conciliación informal será definitiva. Sin embargo, el incumplimiento en la solicitud de una vista no constituye una renuncia por parte del

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA**

reclamante del derecho de refutar la acción tomada por la AVP al disponer del reclamo en un procedimiento judicial apropiado.

**2. Depósitos en custodia**

Antes de programar una vista por una queja o agravio relacionado con el monto de la renta que la AVP alega venció, la familia debe hacer un depósito en una cuenta custodia de la AVP. Cuando se le pide a la familia que realice un depósito a una cuenta custodia, la suma es el monto de la renta que la AVP alega que venció y es pagadero al primer día del mes anterior al mes en que la acción u omisión de la familia tuvo lugar. Después del primer depósito, la familia debe depositar mensualmente la misma suma hasta tanto se resuelva el reclamo de la familia mediante la decisión del funcionario/panel de audiencia.

La AVP renunciará al requisito de un depósito a la cuenta custodia cuando la familia haya solicitado una excepción por dificultades financieras de los requisitos mínimos de renta o cuando está reclamando la consecuencia de la reducción en los beneficios sociales por el cálculo del ingreso de la familia.

Salvo que la AVP renuncie a este requisito, si la familia no realiza el depósito en la cuenta custodia, se pondrá fin al procedimiento de reclamo. El incumplimiento por parte de la familia en realizar el depósito a la cuenta custodia no implica que la familia renuncie al derecho de refutar la decisión de la AVP en relación al reclamo en un procedimiento judicial adecuado.

La AVP no renunciará al requisito de depósito en custodia en los reclamos relacionados con la paga de la renta, salvo cuando las reglamentaciones así lo requieran.

**3. Programación de las Vistas**

Dentro de los diez (10) días laborables siguientes al recibo de la solicitud para una vista, el funcionario de la vista programará y enviará una notificación por escrito de la vista al reclamante y a la AVP.

El residente podrá solicitar que se re programe la vista por una justa causa o si fuera necesario como acomodo razonable para una persona con incapacidad. Se entiende por justa causa un conflicto inevitable que afecta gravemente la salud, la seguridad o el bienestar de la familia. La solicitud para reprogramar la vista debe hacerse en forma oral o escrita 48 horas antes de la fecha de la vista. A su criterio, la AVP podrá solicitar los documentos que respalden la “justa causa” antes de reprogramar la vista.

**4. Procedimiento acelerado de reclamo**

La AVP establecerá un procedimiento acelerado de atención de quejas y agravios para cualquier reclamo relacionado con la cancelación de contrato o con el desalojo que implique:

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA**

- a. Cualquier actividad criminal que amenace la salud, la seguridad o el derecho de otros residentes o empleados de la AVP de gozar pacíficamente de las facilidades; o
- b. Cualquier actividad criminal relacionada con drogas en las facilidades o cerca de las mismas.

Este procedimiento acelerado proporcionará una notificación acelerada de la solicitud de vista, una programación acelerada de la vista y una decisión acelerada del reclamo. El residente tendrá tres (3) días laborables para presentar la solicitud de la vista. El funcionario de Vista tendrá tres (3) días laborables para programar la vista y tres (3) días laborables para tomar una decisión. Todos los demás aspectos del proceso acelerado de atención de quejas y agravios serán iguales a los de los demás reclamos.

**14.2.6. Selección del Funcionario de la Vista**

Las vistas de reclamo o apelación de la AVP serán dirigidas por un único funcionario de vista y no por un panel. La AVP asignará a una persona que será seleccionada de la manera establecida en el procedimiento de atención de quejas y agravios. Se realizarán todos los esfuerzos posibles para garantizar que la persona seleccionada sea imparcial. Los funcionarios a conducir las Vistas Administrativas serán funcionarios con vasto conocimiento de ocupación continuada y la reglamentación aplicable al Programa y conducirán las mismas en las facilidades de la Oficina Central del Área de Admisión y Ocupación Continuada de la AVP.

**14.2.7. Procedimientos que Rigen la Vista****1. Derechos del Reclamante**

El residente podrá copiar los documentos relacionados con la vista. La familia debe solicitar la reproducción de los documentos de la AVP, a más tardar, a las 12:00 p.m. del día laborable anterior a la vista.

Los derechos del reclamante incluyen los siguientes:

- El derecho de ser representado por un abogado u otra persona elegida como representante del residente y que dicha persona haga declaraciones en representación del residente.
- El derecho a una vista privada, salvo que el reclamante solicite una vista pública.
- El derecho de presentar pruebas y argumentos para fundamentar el reclamo del residente, contradecir la evidencia en la que se basa la AVP o la administración del proyecto y confrontar y contrainterrogar a todos los testigos en cuya declaración o información se basa la AVP y la administración.
- Una decisión basada sola y exclusivamente en los hechos presentados en la vista.

Las siguientes personas podrán asistir a las vistas:

- Representante/s de la AVP y cualquier testigo de la AVP

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA**

- El arrendatario y cualquier testigo del arrendatario
- El abogado u otro representante del arrendatario
- Cualquier otra persona aprobada por la AVP como acomodo razonable para una persona con incapacidad o impedimento.

**2. Decisión sin vista**

El funcionario de vistas podrá tomar una decisión sin proceder con la vista si el funcionario de la vista determina que la controversia ya se decidió anteriormente en otro proceso.

**3. Incomparecencia**

Si el residente no se presenta en el horario programado para la vista, el funcionario de vista esperará 30 minutos. Si el residente se presenta dentro de los 30 minutos siguientes al horario programado, se realizará la vista. Si el residente no se presenta dentro de los 30 minutos siguientes al horario programado, se considerará que no se ha presentado.

Si el residente no se presenta y no pudo reprogramar la vista por adelantado, el residente debe contactar a la AVP dentro de las 24 horas siguientes a la fecha programada para la audiencia, excluyendo fines de semana y días feriados. El funcionario de vista reprogramará la vista solamente si el residente puede demostrar una justa causa por la incomparecencia o si fuera necesario para proveer acomodo razonable para una persona con incapacidad.

- Se entiende por justa causa a un conflicto inevitable que afecta gravemente la salud, la seguridad o el bienestar de la familia.

**4. Procedimientos generales**

Todas las pruebas que considerará el funcionario de vista deberán presentarse al momento de la vista. Existen cuatro categorías de pruebas:

- **Evidencia oral:** La declaración de los testigos.
- **Evidencia documental:** Un escrito que es relevante para el caso; por ejemplo, una carta escrita a la AVP. Los escritos incluyen todas las formas de comunicación o representación registradas con inclusión de cartas, correos electrónicos, palabras, fotografías, sonidos, videos o símbolos o una combinación de los mismos.
- **Evidencia demostrativa:** Pruebas creadas específicamente para la vista y presentadas como una ayuda ilustrativa para ayudar al funcionario de vista, como un modelo, un cuadro u otro diagrama.
- **Prueba real:** Elemento tangible directamente relacionado con la causa.

*La evidencia de referencia* consiste en una declaración realizada por otra persona que no es un testigo cuando testifica en la vista y que se ofrece para probar la veracidad del

## POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA

hecho. Si bien la evidencia, incluso la evidencia de referencia, es por lo general admisible, la evidencia de referencia por sí sola no puede utilizarse como la única base para la decisión del funcionario de la vista.

El funcionario de la vista debe requerirle al representante o representantes de la AVP, al reclamante, al abogado y a los demás participantes o espectadores que se comporten de manera ordenada. Si no se cumple con las instrucciones del funcionario de vista en relación al orden, se podrá proceder con la exclusión de los procedimientos o con una decisión adversa a los intereses de la parte que altera el orden y con el otorgamiento o la denegación de la medida solicitada, según sea apropiado.

Si el reclamante desea que la AVP registre los procedimientos mediante una grabación de audio, se debe presentar la solicitud a la AVP, a más tardar a las 12:00 p.m. del día laborable previo a la vista.

La AVP considerará que la grabación de audio de los procedimientos es una transcripción.

### 5. Acomodo Razonable para las personas con incapacidad

La AVP hará el acomodo razonable que sea necesario para que las personas con incapacidad participen de la vista. El acomodo razonable podrá incluir intérpretes calificados del lenguaje de señas, lectores, ubicaciones accesibles o asistentes.

Si el residente tiene una incapacidad visual, todas las notificaciones que se le envíen al residente durante el proceso de atención de quejas y agravios deben enviarse en un formato accesible.

#### 14.2.8. Decisión del Funcionario de la Vista

Al tomar una decisión, el funcionario de vista evaluará los siguientes temas:

- **Notificación de la AVP a la familia:** El Juez Administrativo decidirá si los motivos de la decisión de la AVP están expresamente establecidos en la notificación.
- **Investigación:** El funcionario de la vista decidirá si a la familia se le dio la oportunidad de examinar todos los documentos relevantes conforme a la política de la AVP.
- **Evidencia de la AVP para fundamentar su decisión:** La prueba consiste en los hechos presentados. La prueba no es concluyente y no es argumentativa. El funcionario de vista evaluará los hechos para determinar si fundamentan la conclusión de la AVP.
- **Validez de los motivos para cancelar el contrato de arrendamiento (cuando fuera aplicable):** El funcionario de la vista determinará si la cancelación del contrato de arrendamiento es por uno de los motivos establecidos en la reglamentación de HUD y en las políticas de la AVP. Si los motivos de la cancelación no se establecen en la reglamentación y no cumplen con las políticas de la AVP, entonces, la decisión de la AVP se anulará.

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA**

El funcionario de la vista enviará una decisión por escrito a la familia y a la AVP dentro de los diez (10) días laborables siguientes a la vista. El informe contendrá la siguiente información:

- **Información de la vista:**
  - Nombre del reclamante
  - Fecha, hora y lugar de la vista
  - Nombre del funcionario de vista
  - Nombre de los representantes de la AVP
  - Nombre de los representantes de la familia (si los hubiera)
  - Nombre de los testigos (si los hubiera)
- **Antecedentes:** Una declaración breve e imparcial de los motivos de la vista y la fecha en la que tuvo lugar la conciliación informal, quién la presidió y el resumen de los resultados de la conciliación informal. También incluye la fecha en que el reclamante solicitó la audiencia de reclamo.
- **Resumen de la evidencia:** El funcionario de la vista resumirá la declaración de cada testigo e identificará los documentos que el testigo presentó para respaldar su declaración y que se aceptan como evidencia.
- **Determinaciones de hechos:** El funcionario de la vista incluirá todas las determinaciones de hecho, a base de la preponderancia de la evidencia. Se entiende *por preponderancia de la evidencia* la prueba que tiene mayor peso o que es más convincente que la evidencia que se ofrece para demostrar lo contrario; es decir, la evidencia que en general demuestra que el hecho a probar es más probable que sea cierto. La preponderancia de la evidencia no puede determinarse por el número de testigos, sino por el peso mayor de toda la evidencia.
- **Conclusiones:** El funcionario de la audiencia tomará una decisión en base a los hechos que se determinaron como verdaderos por la preponderancia de la evidencia. La conclusión determinará si los hechos mantienen en vigencia la decisión de la AVP.
- **Orden:** El informe de la vista incluirá una declaración acerca de si se mantiene o se anula la decisión de la AVP. Si se anula, el funcionario de vista ordenará a la AVP a que cambie su decisión conforme a la decisión del funcionario de vista. En caso que se cancele el contrato de arrendamiento, el funcionario de vista ordenará a la AVP a que restablezca la condición de la familia.
- **Procedimientos para vistas adicionales:** El funcionario de vista puede pedirle a la familia información adicional y/o podrá aplazar la vista, a fin de volverse a reunir en una fecha posterior antes de tomar una decisión. Si la familia no se presenta a la cita o en la fecha límite establecida por el funcionario de vista, la acción de la AVP entrará en vigencia y no se asignará otra vista.

**POLITICAS DE ADMISION Y OCUPACION CONTINUADA**

- **Decisión final:** Cuando la AVP considera que la decisión del funcionario de vista es inválida por los motivos establecidos anteriormente, presentará la causa ante la Junta de Gobierno de la AVP dentro de los 10 días laborables siguientes a la fecha de la decisión del funcionario de vista. La Junta tiene 30 días calendario para considerar la decisión. Si la Junta determina anular la decisión del funcionario de vista, debe notificárselo al reclamante dentro de los 10 días laborales siguientes a su decisión.

Una decisión del funcionario de vista informal a favor de la AVP o que deniegue la medida solicitada por el reclamante en su totalidad o en parte no constituye la renuncia a ningún derecho que pudiera tener el reclamante a un juicio posterior o a una revisión judicial en un tribunal.