



EMERGENCY SOLUTIONS GRANT PROGRAM (ESG)
Programa de Soluciones de Emergencia

MANUAL OPERACIONAL

Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática

1. INTRODUCCIÓN

El programa *Emergency Solutions Grants* (ESG), conocido en español como el Programa de Soluciones de Emergencia para Personas sin Hogar es un programa federal de ayuda de emergencia diseñado para ayudar a individuos y familias que estén sin hogar o que estén pasando por una crisis que los pueda llevar a perder su vivienda. Para atender las diferentes situaciones de emergencia los fondos se pueden utilizar para atender a personas que se encuentran en la calle, para subsidiar los servicios y la operación de albergues de emergencia, para asistencia financiera y servicios de estabilización que eviten que individuos y familias (elegibles) se conviertan en personas sin hogar, o para ayudar a aquellos que al presente están sin hogar a ser ubicados en una unidad de vivienda rápidamente.

2. FUNDAMENTO LEGAL

La Ley sobre Vivienda para Personas sin Hogar (Homeless Housing Act) de 1986 estableció el programa Emergency Shelter Grant Program en respuesta al problema cada vez mayor de personas sin hogar en los Estados Unidos. Por un periodo de más de 20 años este programa sirvió como la principal herramienta para proveer servicios y vivienda a las personas sin hogar. Luego de un análisis profundo el congreso de los Estados Unidos evaluó la efectividad de los programas que atendían a las personas sin hogar y en el año 2009 se determinó modificar los mismos. Los cambios fueron codificados y establecidos en la Ley sobre Asistencia de Emergencia y Transición Rápida a Viviendas para Personas sin Hogar (HEARTH, Homeless Emergency Assistance and Rapid Transition to Housing). La Ley HEARTH crea el Emergency Solutions Grant que reemplaza el antiguo programa Emergency Shelter Grant, además, esta nueva ley integra una nueva definición de personas sin hogar consistente y aplicable a todos los programas de HUD.

El Departamento de la Familia es la entidad designada por el Gobernador de Puerto Rico para la administración de este programa. El Departamento de la Familia se rige por la Ley Núm.171 de 30 de junio de 1968, según enmendada y por el Plan de Reorganización Núm. 1 de 28 de julio de 1995, según enmendado.

La reglamentación del programa ESG permite al Departamento de la Familia delegar los fondos a entidades de base comunitaria y a municipios para que estos lleven a cabo actividades elegibles.

3. OBJETIVOS DEL PROGRAMA

El nuevo programa ESG presenta dos (2) objetivos principales:

- Atender la necesidad de las personas sin hogar y en crisis para que se muevan a una vivienda permanente, y
- Proveer servicios para que las personas sin hogar logren su estabilidad.

4. ACTIVIDADES QUE PUEDEN LLEVARSE A CABO

El siguiente diagrama resume las actividades elegibles del Programa ESG:



5. CRITERIOS DE ELEGIBILIDAD Y SELECCIÓN

Todo subrecipiente de los fondos ESG debe velar por que toda persona servida con los fondos sea elegible, según lo establece la reglamentación. El Programa ESG debe servir a dos poblaciones elegibles:

- Personas sin hogar
- Personas con vivienda pero en riesgo de perderla

Cada actividad del Programa debe servir a una población elegible, tal como se establece en el siguiente diagrama:

Componente Elegible	Personas sin Hogar	Personas en Riesgo de Perder su Hogar
Street Outreach (Alcance)	<input checked="" type="checkbox"/>	
Albergue de Emergencia	<input checked="" type="checkbox"/>	
Rapid Re-Housing	<input checked="" type="checkbox"/>	
Prevención		<input checked="" type="checkbox"/>
HMIS	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

Los subrecipientes de los fondos son responsables de verificar y documentar la elegibilidad de los participantes antes de que se otorgue la ayuda. Los participantes que reciben asistencia de prevención se han de evaluar y certificar su elegibilidad al menos una vez cada tres meses. En los casos de “rapid re-housing” se realiza el **manejo de casos mensual** y se certifica la elegibilidad de ingresos un año posterior a la primera otorgación de la ayuda y luego cada tres meses.

Personas sin Hogar

La siguiente tabla resume las características de cada categoría de persona sin hogar:

PERSONAS SIN HOGAR	
Categorías	Definición
Categoría 1 - Individuos/Familias literalmente sin hogar	<ul style="list-style-type: none"> • Un individuo o familia quien carece de una residencia fija, regular y adecuada para pasar la noche <ul style="list-style-type: none"> ○ Duerme en un lugar no designado u ordinariamente utilizado como un lugar regular o adecuado para dormir, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Un carro ▪ Parque ▪ Edificio abandonado ▪ Estación de tren o carros públicos (guaguas) ▪ Aeropuerto ▪ Área de acampar • Vive en un refugio de vivienda temporera, incluyendo: <ul style="list-style-type: none"> ○ Refugios donde no hay cuartos privados ○ Vivienda transitoria ○ Hoteles y moteles pagados por organizaciones de caridad o programas de gobierno federal, estatal o local ○ Sale de una institución (esto es: cárcel, hospital) donde ha residido por 90 días o menos <u>Y</u> vivía en un refugio de emergencia o un lugar no apto para habitación humana, antes de entrar a la institución.
Categoría 2- Persona en riesgo inminente de perder su hogar	<ul style="list-style-type: none"> • Individuo o familia quien inminentemente perderá su residencia primaria dentro de 14 días, y: • No ha identificado otra unidad de vivienda ; y • Carece de recursos o redes de apoyo para obtener otra unidad de vivienda permanente
Categoría 3- Joven sin hogar cumple con otra definición federal de persona sin hogar (No aplica a PR)	<ul style="list-style-type: none"> • Joven no acompañado (menor de 25 años) o familia con niños y jóvenes, quien de otro modo no cualifica como sin hogar (“homeless”) bajo este programa, pero quien: <ul style="list-style-type: none"> ○ Cumple con la definición de “homeless” bajo otra Ley Federal; Y ○ No ha tenido un contrato de arrendamiento, interés o posesión en alguna propiedad, u acuerdo de ocupación en una vivienda permanente durante los 60 días previos a la solicitud de asistencia para personas sin hogar; Y ○ Ha experimentado inestabilidad persistente según medida por dos o más mudanzas durante los últimos 60 días; Y ○ Se espera que la condición continúe indefinidamente debido a necesidades especiales u otras barreras.
Categoría 4- Individuos/Familias huyendo o intentando huir de violencia doméstica	<ul style="list-style-type: none"> • Individuos/Familias huyendo o intentando huir de violencia doméstica, violencia en el noviazgo, abuso sexual (“sexual assault”), acoso (“stalking”), u otra condición relacionada a violencia que sea peligrosa o atente contra la vida y: <ul style="list-style-type: none"> ○ No ha identificado otra unidad de vivienda, Y ○ Carece de recursos o redes de apoyo, necesarios para obtener otra vivienda permanente.

Persona en Riesgo de Perder su Vivienda

La Ley HEARTH también estableció una definición para las personas en riesgo de perder su hogar. La definición de “en riesgo de perder su hogar” tiene 3 categorías aplicables a:

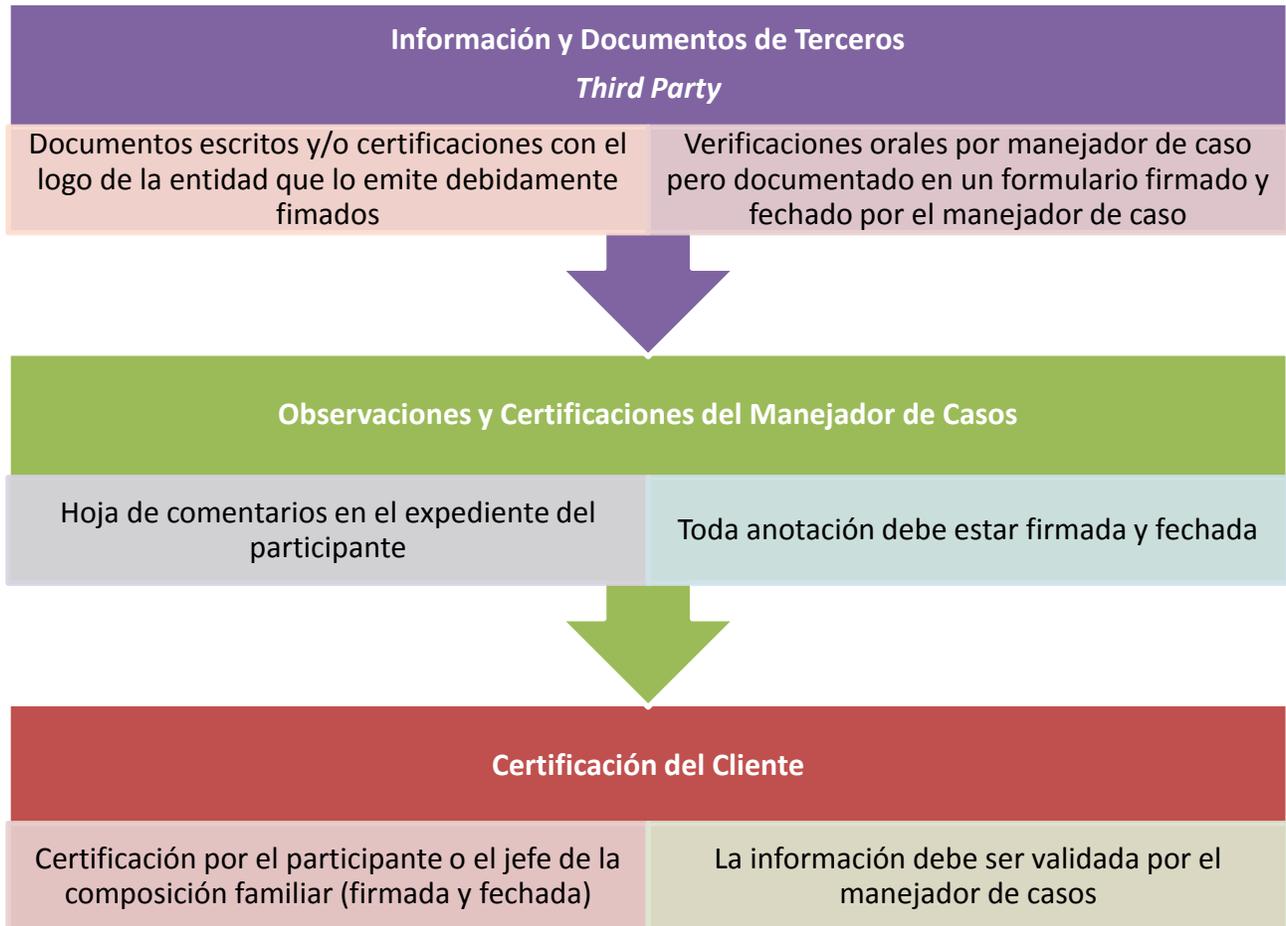
- Individuos y familias
- Niños y jóvenes sin compañía
- Familias con niños y jóvenes

La siguiente tabla resume las características de cada categoría de persona en riesgo de perder su vivienda:

PERSONAS EN RIESGO DE PERDER SU VIVIENDA	
Categorías	Definición
Individuos y familias	<ul style="list-style-type: none"> • Un individuo o familia que: <ul style="list-style-type: none"> ○ Tiene un ingreso anual menor al 30% de la mediana del ingreso familiar del área (AMI); <u>Y</u> ○ No cuenta con los recursos suficientes o redes de apoyo disponibles de inmediato, que prevean el que se conviertan en literalmente “sin hogar” (deambulante); <u>Y</u> ○ Cumple con <u>al menos una</u> de las siguientes 7 condiciones definidas por HUD: <ol style="list-style-type: none"> 1. Se ha movido por razones económicas 2 o más veces durante los 60 días previos a su solicitud de asistencia 2. Vive en la casa de otros debido a dificultades económicas 3. Perderá su vivienda en 21 días posterior a la fecha de la solicitud de asistencia 4. Vive en un hotel o motel y el costo no es sufragado por alguna organización de caridad o programas de gobierno federal, estatal o local 5. Vive en una vivienda con problemas de hacinamiento (más de dos personas por cuarto) 6. Está saliendo de una institución o sistema de cuidado financiada con fondos públicos 7. Vive en una vivienda que tiene las características asociadas con inestabilidad y un mayor riesgo de quedarse sin hogar (“homelessness”), según identificado en el Plan Consolidado.
Jóvenes y niños sin hogar en cumplimiento con otros programas federales (No Aplica a PR)	<ul style="list-style-type: none"> • Un niño o joven sin compañía, que cualifica bajo otro estatuto federal. • No incluye niño/joven que cualifica bajo la definición de sin hogar (<i>homeless</i>) • No incluye padres o guardianes • La reglamentación incluye el listado de otros estatutos federales aplicables • Niño/Joven quien cualifica bajo el Programa de Educación para Niños y Jóvenes (§ 725 (2) de la ley McKinney-Vento) y cuyos padres o guardianes de ese menor/joven vive(n) con él/ella.
Jóvenes y niños sin hogar en cumplimiento con la ley McKinney-Vento (No aplica a PR)	<ul style="list-style-type: none"> • Un niño o joven sin compañía, que cualifica bajo otro estatuto federal. • Incluye padres o guardianes

6. DOCUMENTACIÓN DEL ESTATUS DE VIVIENDA

Antes de servir a la clientela de ESG es necesario que se documente su estatus de vivienda. Al documentar el estatus de vivienda de los participantes (persona sin hogar o persona en riesgo), los subrecipientes deben seguir un orden de prioridad de validación de la información. El orden establecido por HUD es el siguiente:



No obstante, la ausencia de documentación provista por terceros no debe ser impedimento para que un individuo o familia pueda inmediatamente recibir albergue de emergencia, servicios de alcance (“outreach”) en las calles, o ser inmediatamente admitido a un albergue o recibir los servicios de un proveedor de servicios para víctimas de violencia doméstica.

Toda gestión de validación y de verificación de la información de elegibilidad debe estar documentada en el expediente de cada caso. La documentación debe incluir:

- Registro de llamadas de telefónicas
- Correos electrónicos
- Copias de cartas enviadas

Además, el expediente debe demostrar qué resultado se obtuvo por las gestiones realizadas.

7. COMPONENTES ELEGIBLES

Componente Elegible #1- “Street Outreach” - Alcance en la Calle

Los fondos bajo esta categoría deben ser utilizados para proveer servicios directos esenciales a individuos o familias que pasan la noche en un lugar público o privado el cual no fue diseñado para ser habitado por seres humanos. Esto incluye automóviles, parques, edificios abandonados, estaciones de tren o de autobuses, y aeropuertos o áreas de acampar.

Además, los fondos pueden ser utilizados para servir a poblaciones con necesidades especiales de acuerdo con la definición de la reglamentación (jóvenes, víctimas de violencia doméstica, personas con VIH/SIDA, víctimas de violación, acoso, etc.). Solamente entidades que tengan un historial documentado de servir efectivamente a esta clientela podrán acceder a estos fondos.

Los servicios elegibles bajo esta categoría deberán ser provistos por profesionales licenciados, según aplique. Será responsabilidad del proponente presentar evidencia de la preparación y acreditación de los profesionales que prestarán los servicios. Los fondos delegados bajo esta actividad deben estar dirigidos a:

- Referir clientela a albergues de emergencia o a vivienda
- Proveer servicios críticos (esenciales)
- Proveer servicios ambulatorios a aquella clientela que no esté dispuesta a ser referido a un albergue y/o vivienda, o a una facilidad de salud

Clientela Elegible “Street Outreach”

Bajo la categoría de “Street Outreach” solamente son elegibles las siguientes categorías de personas sin hogar:

- Categoría 1- Individuos/Familias literalmente sin hogar.
- Categoría 4- Individuos/Familias huyendo o intentando huir de violencia doméstica que:
 - No tengan una vivienda identificada
 - No tengan los recursos para obtener una vivienda

Es mandatorio que la clientela a servir esté viviendo en la calle o en otros lugares no aptos para ser habitados por humanos y no quiera o pueda acceder a los servicios de un albergue.

Documentación del Estatus de Vivienda

La documentación del estatus de vivienda deberá llevarse a cabo de acuerdo con el orden de preferencia establecido por HUD. La siguiente tabla resume la información aceptable para documentar la elegibilidad de la clientela:

Categoría 1- Literalmente sin Hogar	
Tipos de documentos aceptables (en orden de preferencia)	Requisitos y procesos de documentación
Registro del HMIS	<ul style="list-style-type: none"> • Impresión de la pantalla del sistema HMIS donde se documente la fecha de entrada de la persona en el sistema
Referido de la entidad que hace el referido (policía, iglesia, gobierno, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> • La carta de referido ha de: <ul style="list-style-type: none"> ○ Estar en el papel timbrado. ○ Identificar el Programa. ○ Incluir una declaración certificando el estatus del solicitante. ○ Estar firmada y fechada • Incluir carta en expediente del participante.
Si no se obtiene la carta del referido se debe establecer una certificación del manejador de caso o de la personas que hizo el contacto con el participante	
Formulario de certificación de persona contacto	<ul style="list-style-type: none"> • Describiendo la condición de la persona • Lugar donde se encontraba • Fecha de Contacto • Firmado y Fechado
Si el manejador de casos no puede validar la información por observación, se debe obtener una Certificación de la persona sin hogar	
Declaración de persona sin hogar	<ul style="list-style-type: none"> • Obtener copia del formulario de certificación de condición firmada y fechada por el solicitante. • El empleado bajo ESG ha de documentar los intentos para obtener una verificación por parte de un tercero por escrito. • Se ha de incluir el formulario en el expediente del participante.

Categoría 4- Huyendo de Violencia Domestica	
Tipos de documentos aceptables (en orden de preferencia)	Requisitos y procesos de documentación
<p>Cuando el proveedor de servicios es una agencia que provee servicios a víctimas de violencia:</p> <p>Certificación de las tres condiciones (ESG 20)</p> <p>Certificación del Manejador de Casos (ESG 20-A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La certificación debe ser firmada y fechada por el participante • En caso de que este no pueda firmarla, el manejador de casos deberá certificar la condición firmando y fechando el documento.
<p>Cuando el proveedor de servicios NO es una agencia que provee servicios a víctimas de violencia:</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La certificación debe ser firmada y fechada por el participante

<p>Certificación de las tres condiciones (ESG 20)</p> <p>Certificación del Manejador de Casos (ESG 20-A)</p> <p>y</p> <p>Documentación que evidencie el estatus de la familia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • En caso de que este no pueda firmarla el manejador de casos deberá certificar la condición firmando y fechando el documento. <p>Documentación del referido o como la agencia adviene en conocimiento</p> <p>Observaciones del manejador de casos</p> <p>Tratar de validar el estatus de violencia o de que se está huyendo de la condición.</p> <p>Certificación de que la persona no tiene otra vivienda ni los recursos</p>
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

No obstante, la ausencia de documentación provista por terceros no debe ser impedimento para que un individuo o familia pueda inmediatamente recibir los servicios de “outreach” (alcance) y ser inmediatamente admitido en un albergue o recibir los servicios de un proveedor de servicios para víctimas de violencia doméstica.

La persona o la familia solamente es elegible cuando solicita la ayuda para abandonar la situación de violencia doméstica (tiene que mudarse de la unidad existente). **BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SE PERMITIRÁ QUE EL AGRESOR OCUPE LA UNIDAD ASISTIDA CON FONDOS DE ESG. EN CASO DE QUE SE CORROBORE ESTA SITUACIÓN SE PROCEDERÁ A CANCELAR LA ASISTENCIA INMEDIATAMENTE.**

Costos Elegibles para “Street Outreach”

Los costos elegibles bajo esta actividad son:

1. Contacto (“Engagement”) - Los costos de localizar, identificar, establecer relaciones con personas sin hogar (según definidas arriba) con el propósito de proveerles servicios de apoyo inmediato, intervención, y referirlos a programas de ayuda para personas sin hogar, de servicios sociales fundamentales y vivienda. Las actividades elegibles consisten de:

- Una evaluación de elegibilidad y de necesidades
- Servicios de intervención en crisis
- Atender necesidades de salud física crítica
 - Proveer alimentación
 - Ropa de Cama
 - RopaArtículos de aseo personal
- Referidos

2. Manejo de Casos - El costo de la evaluación de las necesidades de vivienda y de servicios, organizar, coordinar y supervisar la prestación de servicios individualizados

para satisfacer las necesidades del participante. Los servicios elegibles y actividades son las siguientes:

- Evaluación integrada según lo establezca el CoC
- Evaluación inicial, incluyendo la verificación y documentación de elegibilidad
- Consejería
- Coordinación de los servicios para obtener beneficios tanto Federales como Estatales.
- Monitorear y evaluar el progreso de los participantes
- Desarrollar un plan individualizado de vivienda y servicios, dirigido a vivienda permanente.

3. Servicios de Salud de Emergencia - Los fondos pueden ser utilizados para servicios de salud de emergencia tales como:

- Tratamiento de servicio de salud ambulatorio provisto por profesionales de la salud licenciados.
 - Evaluar la condición de salud y desarrollar un plan de tratamiento
 - Ayudar al participante a entender sus necesidades de salud
 - Proveer tratamiento médico de emergencia y de seguimiento
 - Proveer medicamentos
- Los servicios podrán ser provistos en calles, parques y otros lugares comunales donde las personas sin hogar viven.

Los servicios de salud solamente pueden ser provistos siempre y cuando los mismos estén inaccesibles o no disponibles en el área de servicio.

4. Servicios de Emergencia de Salud Mental - Los gastos elegibles bajo esta categoría son:

- Tratamiento por un profesional con licencia para condiciones de salud mental, que ofrezca el servicio en comunidades, calles, parques y otros lugares donde puedan encontrarse las personas sin techo.
- Los fondos ESG podrán utilizarse para estos servicios, en la medida en que los servicios de salud mental sean adecuados, no estén accesibles o disponibles en la comunidad.
- Servicios de salud mental consisten en intervenciones de índole terapéutico, problemas personales, familiares o laborales, con el fin de solucionar el problema o mejorar las circunstancias tanto personales como familiares.
- Tratamiento elegible consiste en intervenciones de crisis, la prescripción de medicamentos psicotrópicos, charlas sobre el uso y manejo de medicamentos y combinaciones de enfoques terapéuticos para enfrentar múltiples problemas.

5. Transportación - Las categorías de gastos elegibles de transportación incluyen:

- Gastos de viaje incurridos por el personal de servicio de alcance (trabajadores sociales, médicos, profesionales de la salud u otros proveedores de servicio) para prestar el servicio directo contemplado en la reglamentación.

- Gastos para transportar a los participantes a lugares de servicios, tratamiento, albergue, vivienda u otra facilidad de servicio.

Los costos elegibles son los siguientes:

- El costo de transportación pública de los participantes.
- El pago de millaje al personal de servicios mientras utiliza su vehículo privado para prestar el servicio directo contemplado en la reglamentación.
- La compra o alquiler de vehículos para transportar al personal de servicio o a la clientela elegible.
- El costo de gasolina, seguros, impuestos y mantenimiento del vehículo

Componente Elegible #2- “Emergency Shelter” (Albergue de Emergencia)

Los fondos pueden ser utilizados para proveer servicios esenciales a individuos y familias sin hogar que residen en albergues de emergencia, para la renovación de las facilidades y para cubrir los costos operacionales.

Además, los fondos pueden ser utilizados para servir a poblaciones con necesidades especiales de acuerdo a la definición de la reglamentación (jóvenes, víctimas de violencia doméstica, personas VIH/SIDA, víctimas de violación, acoso, etc.). Solamente entidades que tengan un historial documentado de servir efectivamente a esta clientela podrán acceder a estos fondos.

Los proveedores de servicio de albergue de emergencia para familias no podrán negar los ingresos utilizando como criterio que haya menores de 18 años.

Clientela Elegible para Albergue de Emergencia

Bajo la categoría de Albergue de Emergencia son elegibles las siguientes categorías de personas sin hogar:

- Categoría 1 - Individuos/Familias literalmente sin hogar
- Categoría 2- Persona en riesgo
 - Se convertirá en persona sin hogar en 14 días o menos
 - No tiene vivienda subsiguiente
 - No tiene los recursos y red de apoyo para obtener una vivienda
- Categoría 3- Joven sin hogar que cumple con otra definición federal de persona sin hogar (debido a que en Puerto Rico el Estado tiene custodia de los menores sin hogar, esta categoría no se utilizará para el programa ESG).
- Categoría 4- Individuos/Familias huyendo o intentando huir de violencia doméstica

Documentación de Estatus de Vivienda

La documentación del estatus de vivienda deberá realizarse de acuerdo al orden de preferencia establecido por HUD. Las siguientes tablas resumen la información aceptable para documentar la elegibilidad de la clientela según la categoría de persona sin hogar:

Categoría 1- Literalmente sin Hogar	
Tipos de Documentos Aceptables (en orden de preferencia)	Requisitos y Procesos de Documentación
Registro del HMIS	<ul style="list-style-type: none"> Impresión de la pantalla del sistema HMIS donde se documente la fecha de entrada de la persona en el sistema
Referido de la entidad que hace el referido (policía, iglesia, gobierno, etc.).	<ul style="list-style-type: none"> La carta de referido ha de: <ul style="list-style-type: none"> Estar en el papel timbrado. Identificar el Programa. Incluir una declaración certificando el estatus del solicitante. Estar firmada y fecha Incluir carta en expediente del participante.
Si no se obtiene la carta del referido se debe establecer una certificación del manejador de caso o de la personas que hizo el contacto con el participante	
Formulario de certificación de persona contacto	<ul style="list-style-type: none"> Describiendo la condición de la persona Lugar donde se encontraba Fecha de Contacto Firmado y Fechado
Si el manejador de casos no puede validar la información por observación se debe obtener una Certificación de la persona sin hogar	
Declaración de persona sin hogar	<ul style="list-style-type: none"> Obtener copia del formulario de certificación de condición firmada y fechada por el solicitante. El empleado bajo HPRP ha de documentar los intentos para obtener una verificación por parte de un tercero por escrito. Se ha de incluir el formulario en el expediente del participante.

No obstante, la ausencia de documentación provista por terceros no debe ser impedimento para que un individuo o familia pueda inmediatamente recibir los servicios de *outreach* (alcance), ser inmediatamente admitido en un albergue o recibir los servicios de un proveedor de servicios para víctimas de violencia doméstica.

Categoría 2- Riesgo Inminente de Perder su hogar	
Tipos de Documentos Aceptables (en orden de preferencia)	Requisitos y Procesos de Documentación
<p>Documento que evidencie que perderá su vivienda en un periodo de 14 días o menos.</p> <p>Los requisitos de documentación varían por condición y tipo de vivienda</p>	<p>Vivienda Privada (según aplique)</p> <ul style="list-style-type: none"> Orden del Tribunal- Copia del documento firmado y fechado; o Cualquier documento válido bajo la ley estatal Notificación del arrendador- Copia del documento firmado y fechado (tiene que ser verificado por el manejador de casos) <p>Residiendo en un Hotel o Motel</p> <ul style="list-style-type: none"> Certificación del participante y apoyada por evidencia que demuestre que tiene que abandonar el cuarto donde reside

	<p>Residiendo con una amigo o pariente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de Pariente o amigo indicando que debe abandonar la vivienda- Copia del documento firmado y fechado (tiene que ser verificado por el manejador de casos)
Además, se deberán documentar los siguientes dos elementos:	
No tiene alternativas de vivienda	
Formulario de Evaluación de Alternativas de Vivienda y Recursos Financieros y de Apoyo (ESG-21)	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo la entrevista y evaluación de documentos para documentar las opciones de vivienda que tiene el participante. • Certificar en el formulario (ESG-21) que ninguna otra opción apropiada de vivienda esté disponible. • Firmar y fechar el documento <p>Incluir el formulario (ESG-21) en el expediente del participante.</p>
No tiene los recursos financieros	
Formulario de Evaluación de Alternativas de Vivienda y Recursos Financieros y de Apoyo (ESG-21)	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo la entrevista y evaluación de documentos para documentar los recursos financieros y redes de apoyo que tiene el participante • Proveer al participante orientación sobre recursos financieros y redes de apoyo disponibles para salir de la crisis económica • Verifique que el solicitante carezca de recursos financieros redes de apoyo para obtener otra vivienda apropiada o para permanecer en su vivienda. • Certificar en el formulario (ESG-21) que el participante no tiene otras alternativas de recursos financieros o red de apoyo. • Firmar y fechar el documento • Incluir el formulario ESG-21 en el expediente del participante

Categoría 4- Huyendo de Violencia Doméstica

Tipos de Documentos Aceptables (en orden de preferencia)	Requisitos y Procesos de Documentación
<p>Cuando el proveedor de servicios es una agencia que provee servicios a víctimas de violencia:</p> <p style="padding-left: 40px;">Certificación de las tres condiciones (ESG 20)</p> <p style="padding-left: 40px;">Certificación del Manejador de Casos (ESG 20-A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La certificación debe ser firmada y fechada por el participante • En caso de que este no pueda firmarla el manejador de casos deberá certificar la condición firmando y fechando el documento.
<p>Cuando el proveedor de servicios NO es una agencia que provee servicios a víctimas de violencia:</p> <p style="padding-left: 40px;">Certificación de las tres condiciones (ESG 20)</p> <p style="padding-left: 40px;">Certificación del Manejador de Casos (ESG 20-A)</p> <p style="text-align: center;">y</p> <p>Documentación de evidencie estatus de la familia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La certificación debe ser firmada y fechada por el participante • En caso de que este no pueda firmarla el manejador de casos deberá certificar la condición firmando y fechando el documento. <p>Documentación del referido o como la agencia entran en conocimiento</p> <p>Observaciones del manejador de casos</p> <p>Tratar de validar el estatus de violencia o de que se está huyendo de la condición.</p> <p>Certificación de que la persona no tiene otra vivienda ni los</p>

recursos

No obstante, la ausencia de documentación provista por terceros no debe ser impedimento para que un individuo o familia pueda inmediatamente recibir los servicios de *outreach* (alcance), ser inmediatamente admitido en un albergue o recibir los servicios de un proveedor de servicios para víctimas de violencia doméstica.

La persona o la familia solamente es elegible cuando solicita la ayuda para abandonar la situación de violencia doméstica (tiene que mudarse de la unidad existente). **BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SE PERMITIRÁ QUE EL AGRESOR OCUPE LA UNIDAD ASISTIDA CON FONDOS DE ESG. EN CASO DE QUE SE CORROBORE ESTA SITUACIÓN, SE PROCEDERÁ A CANCELAR LA ASISTENCIA INMEDIATAMENTE.**

Costos Elegibles Albergue de Emergencia

Bajo este componente se pueden llevar a cabo las siguientes actividades:

- **Servicios Esenciales-** Los siguientes son los costos elegibles de esta actividad:
 - Manejo de Casos- El costo de la evaluación de las necesidades de vivienda y de servicios, organizar, coordinar y supervisar la prestación de servicios individualizados para satisfacer las necesidades del participante. Los servicios elegibles y actividades son las siguientes:
 - Evaluación inicial, incluyendo verificar y documentar la elegibilidad
 - Consejería
 - Desarrollar y coordinar los servicios para obtener beneficios tanto federales como estatales.
 - Monitorear y evaluar el progreso de los participantes
 - Proveer una evaluación de riesgo y un plan de seguridad para aquellas víctimas de violencia doméstica, abuso sexual, y acoso.
 - **Desarrollar un plan individualizado de vivienda y servicios, dirigido a vivienda permanente.**
 - Cuido de niños- El costo de cuidado de niños incluyendo meriendas y comidas y actividades de desarrollo. Los niños deben ser menores de 13 años exceptuando a aquellos con discapacidades que podrán recibir el servicio hasta los 18 años. Los centros de cuidado deben estar licenciados del Departamento de la Familia.
 - Servicios de Educación- Cuando sea necesario para que el participante obtenga y mantenga una vivienda, los costos de mejorar el conocimiento y destrezas básicas de educación son elegibles. Los servicios de educación incluyen:

- Educación en Salud
 - Prevención en el uso de sustancias
 - Inglés
 - Cursos para obtener el cuarto año
- Asistencia en el empleo y adiestramiento
- Servicios ambulatorios de salud - Los fondos pueden ser utilizados para servicios de salud de emergencia tales como:
- Tratamiento de servicios de salud ambulatorio provistos por profesionales de la salud licenciados.
 - Evaluar la condición de salud y desarrollar un plan de tratamiento
 - Ayudar al participante a entender sus necesidades de salud
 - Proveer tratamiento médico de emergencia y de seguimiento
 - Proveer medicamentos
 - Proveer servicios dentales preventivos y no cosméticos

Los servicios de salud solamente pueden ser provistos siempre y cuando los mismos estén inaccesibles o no disponibles en el área de servicio.

- Servicios Legales- Los fondos pueden ser utilizados para contratar un abogado (pago por hora) para prestar servicios de asesoramiento legal para garantizar al participante el derecho a obtener o mantener una vivienda. Los criterios para ofrecer los servicios legales serán las siguientes:
- El programa provee hasta \$500.00 dólares de costos de abogados (la facturación deberá ser por hora de servicio prestada);
 - Los servicios legales estarán relacionados a:
 - Manutención
 - Custodia
 - Paternidad
 - Emancipación
 - Separación
 - Órdenes de protección
 - Remedios civiles para poblaciones con necesidad especial
 - Apelaciones de veteranos
 - Reclamaciones por beneficios gubernamentales denegados
 - Órdenes de arresto
 - Si la organización tiene un abogado como parte de su personal podrá subvencionar el salario de éste.

- No se podrán pagar servicios legales relacionados a inmigración, ciudadanía e hipotecas.
- No se podrán pagar gastos por adelantado ni contingentes.

Los servicios legales solamente pueden ser provistos siempre y cuando los mismos estén inaccesibles o no disponibles en el área de servicio.

- Destrezas de Vida- Los costos de proveer destrezas de vida a la clientela elegible podrán ser costeados con los fondos ESG. Los componentes son:
 - Manejo de presupuesto
 - Manejo del hogar
 - Manejo de conflictos
 - Compra de alimentos y artículos de primera necesidad
 - Nutrición
 - Transportación Pública
 - Paternidad/maternidad responsable
- Salud Mental- Los gastos elegibles bajo esta categoría son:
 - Tratamiento por un profesional con licencia para condiciones de salud mental, que se ofrezca en comunidades, calles, parques y otros lugares donde puedan encontrarse personas sin techo.
 - Servicios de salud mental son intervenciones terapéuticas dirigidas a problemas personales, familiares o laborales, con el fin de solucionar el problema o mejorar las circunstancias tanto personal como familiar.
 - Tratamiento Elegible consiste en intervenciones de crisis, la prescripción de medicamentos psicotrópicos, charlas sobre el uso y manejo de medicamentos y combinaciones de enfoques terapéuticos para enfrentar múltiples problemas.

Los fondos ESG podrán utilizarse para estos servicios, en la medida en que los servicios de salud mental adecuados, no estén accesibles o disponibles en la comunidad.

- Tratamiento abuso de sustancias - Los servicios deberán estar dirigidos a prevenir, reducir, eliminar y evitar recaídas. Los servicios deben ser provistos por profesionales licenciados o certificados.
 - Los servicios de abuso de sustancias solamente pueden ser provistos siempre y cuando los mismos estén inaccesibles o no disponibles en el área de servicio.

- Los tratamientos elegibles son:
 - Admisión y evaluación del participante
 - Tratamientos ambulatorio hasta 30 días
 - Consejería individual y grupal
 - Pruebas de dopaje

Los gastos de hospitalización para tratamientos de desintoxicación de drogas y alcohol son inelegibles.

Para proyectos con población mixta deberá facturar el por ciento equivalente a la población servida.

- Transportación - Las categorías de gastos elegibles de transportación incluyen:
 - La transportación del participante desde y hasta el servicio médico, trabajo, cuidado de niños y otros servicios esenciales.
 - El costo de transportación pública de los participantes.
 - El pago de millaje al personal de servicios mientras utiliza su vehículo privado para prestar el servicio directo contemplado en la reglamentación.
 - La compra o alquiler de vehículos para transportar al personal de servicio o a la clientela elegible.
 - El costo de gasolina, seguros, impuestos y mantenimiento del vehículo
- **Rehabilitación y/o renovación de facilidades-** Bajo esta actividad los fondos ESG podrán cubrir la labor, materiales y otros costos necesarios para la rehabilitación o conversión de una estructura que será utilizada como un albergue de emergencia. Es requisito que el edificio sea propiedad del Municipio o de la entidad sin fines de lucro que propone el proyecto.
 - Período mínimo de uso de la estructura- El periodo de utilización del edificio como albergue dependerá de los fondos ESG utilizados para la renovación de la estructura, en relación al costo del bien inmueble (establecido bajo tasación), según se describe a continuación:
 - **Rehabilitación Mayor o Sustancial:** Rehabilitación de un albergue o vivienda transitoria que envuelve costos mayores al 75% del valor del edificio antes de ser rehabilitado. Uso como albergue por 10 años ó más.
 - **Conversión:** Cambio en el uso de un edificio a uno de albergue de emergencia, donde el costo de la conversión y/o rehabilitación exceden el 75% del valor del edificio después de la conversión. Uso como albergue por 10 años o más.

- Renovación: Rehabilitación de un albergue que envuelve costos de 75% o menos del valor del edificio antes de ser rehabilitado. Uso como albergue por un periodo de 3 años.

Toda renovación de albergue tiene que cumplir con los requisitos de evaluación ambiental establecidos por HUD en el 24 CFR parte 58. Es requisito que la Entidad o Municipio obtenga del Departamento de la Familia la liberación de fondos antes de comprometer cualquier recurso federal para las obras de renovación.

- Operación de Albergues- Bajo esta actividad los fondos ESG podrán ser utilizados para mantenimiento (incluyendo reparación menores o rutinarias), renta, seguridad, utilidades, equipos, seguros, alimentos, mobiliario, y materiales necesarios para la operación del albergue.
 - De no haber albergue de emergencia disponible el proponente podrá utilizar los fondos para vales de hotel o motel para el individuo o la familia hasta un periodo máximo de 30 días.

La reglamentación federal prohíbe separar a las familias basado en el criterio de menores de 18 años. Los proveedores de servicio de albergue de emergencia para familias no podrán denegar la admisión utilizando como criterio que haya menores de 18 años.

Componente Elegible #3- Prevención

Los fondos ESG pueden ser utilizados para proporcionar servicios de vivienda y estabilización y asistencia de pago de alquiler a corto y / o mediano plazo según sea necesario para evitar que un individuo o una familia sin hogar sea trasladado a un albergue de emergencia. Para recibir asistencia el participante debe cumplir con los siguientes criterios:

- Ser una persona en riesgo de perder su hogar que cumple con las siguientes categorías de persona sin hogar:
 - Categoría 2- Persona en Riesgo Inminente
 - Se convertirá en persona sin hogar en 14 días o menos
 - No ha identificado una unidad de vivienda
 - No tiene los recursos y red de apoyo para obtener una vivienda
 - Categoría 4- Individuos/Familias huyendo o intentando huir de violencia doméstica
- Tener un ingreso anual por debajo del 30% de la renta mediana para el área geográfica.
- Cumplir con alguno de los 7 factores de riesgo establecidos por HUD
 - Se ha movido por razones económicas 2 o más veces durante los 60 días previos a su solicitud de asistencia

- Vive en la casa de otros debido a dificultades económicas
- Perderá su vivienda dentro de 21 días posterior a la fecha de solicitud de asistencia
- Vive en un hotel o motel y el costo no es sufragado por alguna organización de caridad o programas de gobierno federal, estatal o local
- Vive en una vivienda con problemas de hacinamiento (más de dos personas por cuarto)
- Está saliendo de una institución o sistema de cuidado financiada con fondos públicos
- Vive en una vivienda que tiene las características asociadas con inestabilidad y un mayor riesgo de quedarse sin hogar (“homelessness”), según identificado en el Plan Consolidado

Solo pueden utilizarse los fondos cuando la asistencia es necesaria para que el participante recupere su estabilidad, ya sea en su vivienda actual o en otra vivienda permanente.

Documentación de Estatus de Vivienda

La documentación del estatus de vivienda deberá llevarse a cabo de acuerdo al orden de preferencia establecido por HUD. Las siguientes tablas resumen la información aceptable para documentar la elegibilidad de la clientela del componente de prevención:

Categoría 2- Riesgo Inminente de Perder su Hogar	
Tipos de Documentos Aceptables (en orden de preferencia)	Requisitos y Procesos de Documentación
<p>Documento que evidencie que perderá su vivienda en un periodo de 14 días o menos.</p> <p>Los requisitos de documentación varían por condición y tipo de vivienda</p>	<p>Vivienda Privada (según aplique)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Orden del Tribunal - Copia del documento firmado y fechado; o • Cualquier documento válido bajo la ley estatal • Notificación del arrendador- Copia del documento firmado y fechado (tiene que ser verificado por el manejador de casos) <p>Residiendo en un Hotel o Motel</p> <ul style="list-style-type: none"> • Certificación del participante y apoyada por evidencia que demuestre que tiene que abandonar el cuarto donde reside <p>Residiendo con una amigo o pariente</p> <ul style="list-style-type: none"> • Carta de pariente o amigo indicando que debe abandonar la vivienda - Copia del documento firmado y fechado (tiene que ser verificado por el manejador de casos)
Además se deberán documentar los siguientes dos elementos:	
No tiene alternativas de vivienda	
<p>Formulario de Evaluación de Alternativas de Vivienda y Recursos Financieros y de Apoyo (ESG-21)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo la entrevista y evaluación de documentos para documentar las opciones de vivienda que tiene el participante.

	<ul style="list-style-type: none"> • Certificar en el formulario (ESG-21) que ninguna otra opción apropiada de vivienda esté disponible. • Firmar y fechar el documento • Incluir el formulario (ESG-21) en el expediente del participante.
No tiene los recursos financieros	
Formulario de Evaluación de Alternativas de Vivienda y Recursos Financieros y de Apoyo (ESG-21)	<ul style="list-style-type: none"> • Llevar a cabo la entrevista y evaluación de documentos para documentar los recursos financieros y redes de apoyo que tiene el participante • Proveer al participante orientación sobre recursos financieros y redes de apoyo disponibles para salir de la crisis económica • Verifique que el solicitante carezca de recursos financieros redes de apoyo para obtener otra vivienda apropiada o para permanecer en su vivienda. • Certificar en el formulario (ESG-21) que el participante no tiene otras alternativas de recursos financieros o red de apoyo. • Firmar y fechar el documento • Incluir el formulario (ESG-21) en el expediente del participante

Categoría 4- Huyendo de Violencia Doméstica	
Tipos de Documentos Aceptables (en orden de preferencia)	Requisitos y Procesos de Documentación
<p>Cuando el proveedor de servicios es una agencia que provee servicios a víctimas de violencia:</p> <p>Certificación de las tres condiciones (ESG 20)</p> <p>Certificación del Manejador de Casos (ESG 20-A)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La certificación debe ser firmada y fechada por el participante • En caso de que este no pueda firmarla el manejador de casos deberá certificar la condición firmando y fechando el documento.
<p>Cuando el proveedor de servicios NO es una agencia que provee servicios a víctimas de violencia:</p> <p>Certificación de las tres condiciones (ESG 20)</p> <p>Certificación del Manejador de Casos (ESG 20-A)</p> <p style="text-align: center;">y</p> <p>Documentación de evidencie estatus de la familia.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • La certificación debe ser firmada y fechada por el participante • En caso de que este no pueda firmarla el manejador de casos deberá certificar la condición firmando y fechando el documento. <p>Documentación del referido o como la agencia tiene conocimiento</p> <p>Observaciones del manejador de casos</p> <p>Tratar de validar el estatus de violencia o que está huyendo de la situación.</p> <p>Certificación de que la persona no tiene otra vivienda ni los recursos</p>

No obstante, la ausencia de documentación provista por terceros no debe ser impedimento para que un individuo o familia pueda inmediatamente recibir los servicios.

La persona o la familia solamente es elegible cuando solicita la ayuda para abandonar la situación de violencia doméstica (tiene que mudarse de la unidad existente). **BAJO NINGUNA CIRCUNSTANCIA SE PERMITIRÁ QUE EL AGRESOR OCUPE LA UNIDAD ASISTIDA CON FONDOS DE ESG. EN CASO DE QUE SE CORROBORE ESTA SITUACIÓN SE PROCEDERÁ A CANCELAR LA ASISTENCIA INMEDIATAMENTE.**

Documentación de Factores de Riesgo

Es necesario que se documente que la clientela servida bajo la categoría de prevención posee alguno de los 7 factores de riesgo. Las siguientes tablas resumen como se debe documentar cada uno de estos:

Es mandatorio documentar el estatus de persona sin hogar de cada cliente asistido			
Orden de Documentación			
Situación	1 Documentación por Terceros (preferido)	2 Certificación del Manejador de Casos	3 Certificación del Participante
Se ha movido por razones económicas 2 o más veces durante los 60 días previos a su solicitud de asistencia	<ul style="list-style-type: none"> Copia del expediente de HMIS donde se demuestra estatus de vivienda. Referido por un proveedor de servicios o vivienda Carta de un dueño de vivienda Para documentar condición económica (carta de despido, evidencia de aumento en costos médicos, aumento repentino de utilidades) 	N/A	N/A
Vive en la casa de otros debido a dificultades económicas (Economic Hardship)	<ul style="list-style-type: none"> Copia de notificación de desahucio por parte de la persona que alquila o es dueño de la casa (ESG-9); Para documentar condición económica (carta de despido, evidencia de aumento en costos médicos, aumento repentino de utilidades) 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del manejador de caso por visita a unidad de vivienda. El manejador de casos debe emitir una certificación firmada y fechada donde documente el estatus de vivienda. 	N/A
Perderá su vivienda dentro de 21 días posterior a la fecha de solicitud de asistencia	<ul style="list-style-type: none"> Copia de notificación de desahucio por parte del propietario o administrador de la unidad (ESG-12); 	N/A	N/A

Es mandatorio documentar el estatus de persona sin hogar de cada cliente asistido			
Orden de Documentación			
Situación	1 Documentación por Terceros (preferido)	2 Certificación del Manejador de Casos	3 Certificación del Participante
	<ul style="list-style-type: none"> O Orden del tribunal. Y Copia del contrato de alquiler. El contrato tiene que estar a nombre del solicitante o de algunos de los miembros de la composición. 		
Vive en un hotel o motel y el costo no es sufragado por alguna organización de caridad o programas de gobierno federal, estatal o local	<ul style="list-style-type: none"> Carta del gerente del Motel o del Hotel indicando que la persona vive en el lugar Cheques cancelados o evidencia de pago al Hotel/Motel. 	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación del manejador de caso por visita a unidad de vivienda. El manejador de casos debe emitir una certificación firmada y fechada donde documente el estatus de vivienda. 	N/A
Vive en una vivienda con problemas de hacinamiento (más de una persona por cuarto)	<ul style="list-style-type: none"> El manejador de casos deberá documentar que la familia se encuentra en hacinamiento (2 o más por cuarto, en caso de Estudios más de una persona por cuarto) Copia del contrato identificando el número de cuartos Evaluación del manejador de caso por visita la unidad de vivienda. El manejador de casos debe emitir una certificación firmada y fechada donde documente el estatus de vivienda. 		
Está saliendo de una institución o sistema de cuidado financiada con fondos públicos	<ul style="list-style-type: none"> Expediente de Alta Carta de Referido de la entidad 	N/A	N/A
Vive en una vivienda que tiene las características asociadas con inestabilidad y un mayor riesgo de quedarse sin hogar (homelessness),	<ul style="list-style-type: none"> Referido del Programa de rehabilitación de vivienda del Municipio indicando que la vivienda no es rehabilitable. 	N/A	N/A
Si no se puede obtener la verificación por terceros es necesario que el expediente indique que esfuerzos se tomaron para obtener la información de terceros (llamadas, fax, etc.)			

Determinación de Elegibilidad por Ingresos

Durante la evaluación inicial se evaluarán los ingresos del grupo familiar para determinar la elegibilidad de acuerdo a lo requerido por HUD. Esta indagación es importante ya que le permitirá identificar al Manejador de Casos verificar los documentos entregados por el participante para poder validar el ingreso anual. El ingreso del grupo familiar no podrá

exceder el 30% de la mediana para el área y el tamaño familiar. **Esta tabla cambia anualmente y es responsabilidad de la Organización y/o Municipio buscar anualmente la misma actualizada.** Estos límites son publicados anualmente por HUD en la siguiente dirección electrónica: <http://www.huduser.org/portal/datasets/il/il14/index.html>

Para determinar el ingreso máximo del grupo familiar se utilizará como guía los ingresos establecidos a continuación. Este análisis requiere la indagación de ingreso anticipado por el año natural de las siguientes categorías para cada uno de los miembros adultos del componente familiar:

- Ingresos de salarios, sueldos, propinas, bonificaciones, comisiones y otros.
- Ingreso neto devengado de la operación de un negocio o profesión.
- Ingresos por concepto de activos incluyendo los intereses de cuentas de cheques o de ahorros, intereses y dividendos de certificados de depósito, acciones o bonos, o ingresos provenientes de rentas de propiedad inmueble.
- Ingresos por concepto de beneficios de seguro social, anualidades, póliza de seguros, fondos de retiro, pensiones, beneficios por muerte o incapacidad o cualquier pago en bloque por la dilación en el desembolso de dichos beneficios.
- Ingresos por concepto de desempleo o incapacidad.
- Ingresos por concepto de pensión de los niños menores o pensión personal por concepto de divorcio y efectivo y regalos por recibir contribuciones recurrentes de organizaciones o individuos que no residan en la unidad de vivienda.
- Ingresos por participar en las fuerzas armadas de los Estados Unidos, esto incluye la Reserva o la Guardia Nacional.

El formulario titulado Hoja de Cálculo de Ingresos (**ESG-17**) provee para registrar los ingresos de las familias participantes. Además, provee para que el Manejador de Casos certifique la elegibilidad por ingresos de la familia.

La Entidad evaluará los criterios de elegibilidad de las familias con objetividad y consistencia. Toda información será revisada cuidadosamente, sin considerar factores que no sean los establecidos por el programa para otorgar asistencia financiera bajo ESG. A las familias se les dará la oportunidad para explicar sus circunstancias, proveer información adicional y de ser necesario, explicar la base bajo la cual se toma una decisión relacionada con su elegibilidad.

DETERMINACIÓN DEL INGRESO ACTUAL DE LA FAMILIA

El número de personas que residirá en la unidad de vivienda determina el ingreso máximo que se utilizará para determinar la elegibilidad. Se contarán los ingresos devengados por los adultos que componen el grupo familiar. Además, se computará cualquier ingreso de estudiantes que no provenga de becas y ayudas educativas, así como préstamos estudiantiles.

El ingreso actual del grupo familiar es el **ingreso bruto** que tiene la familia al momento de la solicitud o al momento del examen.

El Programa ESG permite que se incluyan y se excluyan una serie de ingresos que se describen a continuación:

Ingresos que se incluyen:

- **Ingreso por empleo** - La cantidad completa de ingresos brutos que recibe el participante adulto antes de contribuciones y deducciones. Esto incluye Ingresos de salarios, sueldos, propinas, bonificaciones, comisiones y otros;
- **Ingresos de Negocios** - Ingreso neto devengado de la operación de un negocio o profesión;
- **Ingreso por intereses y dividendos** - Ingresos por concepto de activos incluyendo los intereses de cuentas de cheques o de ahorros, intereses y dividendos de certificados de depósito, acciones o bonos, o ingresos provenientes de rentas de propiedad inmueble;
- **Ingreso por pensión y retiro** - es el ingreso mensual por concepto de beneficios de seguro social, anualidades, pólizas de seguros, retiro, pensiones, incapacidad o cualquier pago similar que reciba periódicamente la familia.
- **Ingresos por incapacidad y/o desempleo** - Pago mensual de desempleo, incapacidad, seguro social por incapacidad, fondo del seguro del estado.
- **TANF - Asistencia Pública**- ingreso mensual proveniente de agencias gubernamentales excluyendo las cantidades designadas para albergue, utilidades, WIC, cupones de alimentos (asistencia nutricional) y cuidado de niños.
- **Pago por manutención, pensión “foster care”** - Ingresos por concepto de pensión de niños menores o pensión personal por concepto de divorcio, y pagos por “foster care”
- **Ingreso de las Fuerzas Armadas**- Ingresos a miembros de las fuerzas armadas de los Estados Unidos (Reserva, Guardia Nacional, Ejército, etc.).

Ingresos que se excluirán del cálculo de ingreso:

- **Ingresos de hijos menores** - Ingreso por el trabajo de los hijos menores de 18 años (incluyendo “foster kids”);
- **Ingresos de padres de crianza o de cuidado de adultos “foster care”** - ingresos recibidos por el cuidado de menores bajo el Programa de padres de crianza o por cuidado de adultos bajo el Programa de foster care.

- **Herencias y pagos de seguros** - Pagos globales por herencias, seguros, ganancias capitales, pagos por seguros médicos y de accidentes y compensación del trabajador, y arreglos económicos por pérdidas personales o patrimoniales;
- **Reembolsos por gastos médicos** - cantidades recibidas por la familia destinadas específicamente a reembolso o gastos médicos por cualquier miembro de la familia;
- **Amas de llaves** - ingreso de un ama de llaves que viva en la unidad de vivienda;
- **Becas a estudiantes** - La cantidad total de la asistencia económica a estudiantes pagada directamente al estudiante o a la institución educativa;
- **Paga especial a miembros de las fuerzas armadas en servicio activo** - El ingreso recibido por un miembro de la familia que está sirviendo en las fuerzas armadas.
- **Pagos de autosuficiencia - los ingresos recibidos por lo siguiente:**
 - Ingreso recibido como resultado de programas de adiestramiento financiados por HUD;
 - Ingreso recibido por una persona con impedimentos que recibe ayuda bajo algún programa;
 - Ingreso recibido por un participante en otros programas de asistencia pública como reembolso por los gastos que haya incurrido en (equipo especial, ropa, transportación, cuidado de niños) y que se otorgan sólo para permitir la participación en un programa específico;
 - Ingresos y beneficios que resulten de la participación de un miembro de la familia en programas de capacitación de empleo estatales o locales. Las cantidades excluidas por esta sección deben haberse recibido bajo programas de capacitación de empleo con metas y objetivos claramente definidos, y solo serán excluidas por el período durante el cual el miembro de la familia participe en el programa de capacitación de empleo.
- **Regalos** - dinero regalado, esporádico no recurrente y temporero.
- **Ingresos de estudiantes a tiempo completo que son mayores de 18 años** - Ingreso de estudiantes a tiempo completo y que son mayores de 18 años en exceso de \$480. Si es el jefe de familia o el cónyuge se incluyen en su totalidad.
- **Ingresos por hijos adoptivos** - ingreso recibido como pago de asistencia para adopción en exceso de \$480 por cada niño adoptado;
- **Pagos periódicos diferidos o ingreso de seguro social suplementario** - beneficios de seguro social que se reciban en un pago de una suma global o en posibles pagos mensuales;
- **Reembolsos por concepto de contribuciones sobre la propiedad** - ingreso recibido por la familia como reembolso a la ley estatal de contribuciones sobre la propiedades;

- **Ingresos pagados por una agencia estatal para reducir el costo de los servicios-** el equipo necesario para que un miembro de la familia con impedimentos pueda seguir viviendo en el hogar.
- **Otras exclusiones federales** - otros ingresos específicamente excluidos como ingreso para efectos de determinar elegibilidad o beneficios bajo una categoría de programas de asistencia que incluya asistencia bajo la Ley de 1937 por alguna otra ley federal.

El proceso de verificación durante el período de solicitud y reexamen trimestral constituye una tarea fundamental en la administración del Programa ESG. Esta tarea requiere que las entidades verifiquen y documenten los ingresos reportados por los participantes. **El proceso de verificación también requiere que el solicitante / participante provea y declare información verdadera y completa y documente lo que reportó en la solicitud de admisión.**

Costos Elegibles Prevención

La reglamentación del programa ESG establece los siguientes costos elegibles:

- Gastos de relocalización y estabilización
- Asistencia de alquiler a corto y mediano plazo
- Tenant Based (vouchers)
- Project Based

Los subrecipientes del Departamento de la Familia solamente están autorizados a incurrir gastos en las siguientes actividades:

- Asistencia financiera (Financial Assistance) tipo voucher
- Relocalización en vivienda y servicios de estabilización (Housing Relocation and Stabilization Services)

Los gastos de relocalización y estabilización de los subrecipientes serán de acuerdo al Plan de Trabajo presentado al Departamento de la Familia.

1. Asistencia Financiera

La asistencia financiera incluye el pago de los siguientes conceptos:

- Asistencia de alquiler (renta) a corto y a mediano plazo.
- Pagos de utilidades.
- Depósitos de seguridad y utilidades.
- Utilidades atrasadas.
- Renta Atrasada.
- Gastos de hoteles y moteles.

- Asistencia económica para cubrir gastos de mudanza.

Todos los pagos que realice la entidad por los conceptos permitidos, deberán hacerse directamente al dueño de la unidad de vivienda, a la Autoridad de Energía Eléctrica, a la Autoridad de Acueductos y Alcantarillados y a cualquier otro tercero. Bajo ningún concepto se le puede hacer el pago directamente al participante. En caso de que la Organización o el Municipio sea el dueño de la unidad de vivienda que ocupe el inquilino, la misma no podrá ser asistida con fondos de ESG. **Para que una persona solicite asistencia financiera a corto o mediano plazo para la vivienda que actualmente ocupa deberá de haber ocupado la vivienda por un periodo de al menos 6 meses.**

a. Asistencia de alquiler a corto y mediano plazo- El programa ESG permite otorgar asistencia de alquiler a corto y a mediano plazo puede ser utilizada para permitir a los individuos y a las familias permanecer en su unidad de alquiler existente o para ayudarlos a obtener y mantener la unidad de alquiler que seleccionen.

Asistencia a Corto Plazo- El programa permite otorgar ayuda limitada que no exceda tres meses para cubrir el alquiler de la vivienda. Luego de 3 meses, si un participante del programa de asistencia bajo alquiler a corto plazo necesita asistencia financiera para permanecer en la vivienda, éste ha de ser evaluado para determinar su elegibilidad para recibir asistencia por 21 meses adicionales, bajo asistencia de alquiler a mediano plazo para un total de 24 meses.

Asistencia a mediano plazo- Si la familia cualifica el programa permite que se le brinde asistencia de alquiler a mediano plazo para un periodo de entre 4 y 24 meses. Ningún participante del programa puede recibir **más de 24 meses** de asistencia. La asistencia de alquiler a mediano plazo también puede ser utilizada para pagar hasta 6 meses de atrasos en renta para participantes elegibles. Los pagos sobre los atrasos han de ser incluidos para determinar el periodo total de la asistencia de alquiler del participante en el programa, el cual no puede exceder los 24 meses.

HUD requiere a las organizaciones y municipios que certifiquen y documenten la elegibilidad de los participantes **al menos una vez cada tres meses.**

- La cantidad de asistencia económica mensual (renta y utilidades) que proveerá la entidad al participante será igual o menor a la renta justa de mercado de HUD (Fair Market Rent). **Esta tabla cambia anualmente y es responsabilidad de la Organización y/o Municipio buscar la misma.** Estos límites son publicados anualmente por HUD en la siguiente dirección electrónica: <http://www.huduser.org/portal/datasets/fmr.html>

En caso de que la vivienda tenga más de 5 cuartos se utilizará la renta máxima de 4 cuartos añadiéndole un factor de aumento del 15% por cada habitación adicional. **Las rentas se ajustarán anualmente según sean publicadas por HUD.**

Si el participante ocupa una vivienda de alquiler donde el pago mensual es mayor a

los límites establecidos por HUD, deberá de buscar otra vivienda que se considere asequible (no puede exceder los límites establecidos por la reglamentación federal para el municipio donde está ubicada la propiedad).

Los pagos de asistencia de alquiler no pueden ser hechos a favor de los participantes o sus familiares, individuos elegibles o familias para el mismo periodo de tiempo y por los mismos tipos de costos que le sean provistos mediante otro programa subsidiado por un programa de vivienda local, estatal o federal.

La asistencia económica no está sujeta a portabilidad. Bajo ninguna circunstancia se permitirá que se le preste asistencia a un participante en otro municipio que no sea el que inicialmente prestó la ayuda.

b. Pagos de utilidades - Los fondos del programa pueden utilizarse para pagar las utilidades mensuales de la unidad de vivienda. Todo pago relacionado con los servicios de agua, luz, y renta se harán a nombre del proveedor (AEE o AAA). Las utilidades máximas a pagarse serán iguales a las establecidas por el programa de sección 8 de cada municipio.

Las utilidades serán ajustadas anualmente, según sea necesario. Las únicas utilidades que pueden cubrirse con el programa ESG serán energía eléctrica, acueductos y alcantarillado.

c. Depósitos de seguridad y de utilidades - Los fondos del programa pueden ser utilizados para pagar los depósitos de seguridad de la vivienda y de las utilidades y los mismos no contarán en el cómputo de meses a ser beneficiado en el programa ESG. El depósito de la vivienda deberá ser razonable y no podrá exceder el equivalente a 2 meses de renta de la vivienda (1 mes de depósito inicial y uno final). Cuando se emita un cheque para pagar el depósito de la renta, el mismo se hará a nombre del arrendador.

En el caso de las utilidades, éste no excederá lo establecido en las facturas de la AAA y AEE. Todo pago relacionado con los servicios de agua, luz, y renta se harán a nombre del proveedor. Cuando se pague el depósito de agua, será a nombre de la Autoridad de Acueductos y Alcantarillado. Los cheques para el pago del depósito de la energía eléctrica se harán a nombre de la Autoridad de Energía Eléctrica. Las únicas utilidades elegibles son Energía Eléctrica y Acueductos y Alcantarillado.

Los pagos de depósitos de seguridad y de utilidades no pueden ser hechos a favor de los participantes o sus familiares, individuos elegibles o familias para el mismo periodo de tiempo y por los mismos tipos de costos que son provistos mediante otro programa subsidiado por un programa de vivienda local, estatal o federal.

Al momento de desocupar la unidad de vivienda todo reembolso del dueño por concepto de depósito deberá ser a nombre del Municipio y no del participante. Durante la revisión del contrato de arrendamiento se deberá verificar que el

mismo contenga esta condición.

d. Pago por utilidades atrasadas - El programa permitirá que se paguen hasta 6 meses de utilidades atrasadas.

e. Renta Atrasada - El programa permitirá que se paguen hasta 6 meses de renta atrasada, de la unidad que cumpla con los requisitos y estándares establecidos por el programa ESG. En el caso de la renta atrasada, la cantidad máxima que se podrá pagar corresponderá el equivalente a seis (6) meses de renta, de acuerdo a la renta correspondiente de cada municipio y el tamaño de la unidad.

f. Pago para cubrir moteles y hoteles - Bajo el programa ESG los fondos pueden ser utilizados para cubrir los gastos razonables de hoteles y moteles. El periodo máximo permitido por el programa es de 30 días, si no hay camas apropiadas de albergue disponibles y si se ha identificado vivienda de alquiler, pero la misma no está inmediatamente disponible. El pago máximo de hotel será de \$350.00 por noche.

g. Pago por mudanza- Los costos de asistencia de mudanza razonables pueden ser gastos cubiertos con fondos ESG, tales como alquiler de camiones, mudanza por una compañía, o gastos de almacenaje por un máximo de tres meses o hasta que el participante del programa se encuentre en una vivienda, el que sea más corto. Todo pago por concepto de mudanzas se hará a nombre del proveedor. La siguiente tabla nos muestra los gastos máximos de mudanza permitidos por el programa:

ESG Subsidio máximo por mudanza según tamaño de la unidad de vivienda.	
Número de cuartos	Subsidio Mensual
Estudio (<i>Efficiency</i>) 0 cuarto	\$300
1 cuarto	\$350
2 cuartos	\$400
3 cuartos	\$450
4 cuartos	\$500

h. Inspección de la vivienda - Todo costo relacionado a la inspección de la vivienda es elegible bajo esta categoría de elegibilidad.

2. Servicios de Relocalización de Vivienda y Servicios de Estabilización

Los fondos de ESG pueden ser utilizados para brindar servicios a la clientela del programa para que obtengan una vivienda de alquiler y logren su estabilización. Dentro de esta actividad las Entidades podrán llevar a cabo lo siguiente:

- Manejo de casos
- Búsqueda de vivienda y colocación
- Servicios legales

Bajo estas actividades se pretende establecer una estrategia de servicios que asegure que las necesidades de vivienda del individuo sean coordinadas, logrando integrar otras actividades y servicios relacionados para lograr la estabilización del participante. Todos los costos de personal, servicios y materiales necesarios para llevar a cabo las siguientes funciones podrán ser cubiertos con fondos ESG:

a. Manejo de casos- Las entidades podrán utilizar los fondos de ESG para manejar los casos de los participantes elegibles, coordinar y monitorear su progreso, brindar servicios relacionados a cumplir con las necesidades de vivienda de participantes del programa y ayudarlos a obtener estabilidad de vivienda, asegurar que los derechos de los participantes del programa están protegidos, desarrollar planes de vivienda y de servicios individualizados, incluyendo el proceso hacia la estabilidad en vivienda permanente luego de la asistencia financiera de fondos ESG. Para la clientela de personas sin hogar estos servicios pueden contratarse con entidades sin fines de lucro. El manejo de casos podrá incluir:

- Registro
- Entrevista Inicial
- Evaluación comprensiva
- Preparación de la estrategia individual
- Plan de vivienda
- Plan de servicios
- Ubicación y colocación en una vivienda
- Seguimiento

b. Búsqueda de vivienda y colocación - Los fondos ESG se podrán utilizar para servicios y actividades que ayuden a los individuos y familias participantes en localizar, obtener, y retener una vivienda adecuada. La búsqueda de vivienda y colocación incluye:

- Consejería en vivienda
- Asesoramiento respecto al contenido de los contratos de arrendamiento
- Cómo solicitar la conexión de las utilidades
- Coordinación de mudanza
- Servir de representante del participante para el pago de la renta y las utilidades
- Coordinar e interceder con los arrendadores para obtener la vivienda.

c. Servicios Legales - los fondos podrán ser utilizados para proveer servicios legales a individuos y familias participantes. Los servicios incluyen asesoría legal y/o representación en procedimientos administrativos o judiciales relacionados a conflictos entre el dueño y los inquilinos. No se podrá prestar asesoría legal a dueños de vivienda relacionados a ejecución de las viviendas o a cualquier otro asunto hipotecario.

El programa provee hasta \$500.00 dólares de costos de abogados.

Contrato con el Dueño de la Unidad

Para poder brindar asistencia de prevención es necesario que la entidad o municipio firme un contrato de subsidio con el dueño de la unidad. El contrato tiene que contener los términos y las condiciones bajo las cuales la asistencia será provista, incluyendo todos los requisitos aplicables. **Durante el término del acuerdo, el propietario debe notificar por escrito al subrecipiente sobre su intención de desahuciar al participante antes de iniciar cualquier trámite.**

Los subrecipientes deben hacer los pagos a tiempo a cada propietario conforme al contrato de arrendamiento. El contrato de arrendamiento (inquilino y arrendador) debe contener la fecha de vencimiento de los pagos, el período de gracia, y las penalidades por pago tardío. **SI EL CONTRATO NO CONTIENE PENALIDADES NO SE PAGARAN LAS MISMAS.**

El contrato con el propietario se considerará terminado y los pagos para alquiler cesarán si:

- El participante de programa se muda de la unidad para la cual el participante de programa tiene un contrato;
- El contrato entre el participante y el dueño se termina y no es renovado; o
- El participante del programa es inelegible para recibir la ayuda de alquiler ESG.

Contrato con el Inquilino y dueño

Cada participante debe tener un contrato de arrendamiento escrito con el dueño de la unidad rentada. El contrato debe estar firmado por el propietario y el participante de programa. Un contrato oral puede ser aceptado en lugar de uno escrito, si las partes pueden demostrar la existencia de dicho acuerdo a través de documentación, pagos o cualquier otro instrumento bancario o recibos que demuestre la existencia de dicho acuerdo.

OTORGACIÓN DE UN VALE

El Vale de ESG

El vale de ESG (**ESG-23**) es la autorización de la Entidad para que la familia busque una vivienda. El vale especifica el tamaño de la unidad para la que la familia cualifica y la cantidad máxima de dinero que se está otorgando en ayuda. El vale incluye la fecha de expedición y su fecha de vencimiento.

El documento también contiene una breve descripción del programa y explica las obligaciones de la familia. El vale evidencia que la Entidad ha determinado que la familia es elegible para el programa y proyecta subsidiar la vivienda seleccionada bajo los términos y requisitos del programa.

Una vez se entregue el vale para escoger la vivienda se inicia el proceso de búsqueda de vivienda. Una vez la familia encuentra una vivienda adecuada, la Entidad comienza el proceso de inspeccionar la unidad de vivienda y recoger los datos del arrendatario y aprobar la unidad.

Durante el proceso de entrega de vale, el Manejador de Casos deberá informar a la familia sobre los requisitos del programa ESG y cómo funciona el mismo. **Es importante que durante la orientación se establezca el tono de la relación entre la Entidad, la familia el participante y el arrendador.** La orientación deberá explicar:

- Cómo funciona el programa de ESG
- Las obligaciones de la familia respecto a la reevaluación trimestral (cuando aplique)
- El término de la ayuda
- Donde la familia puede rentar una unidad
- La renta máxima establecida
- La cantidad del depósito otorgado (si aplica)
- Que la entidad no es participe del contrato con el dueño de la unidad de vivienda
- Que tiene que mantener la unidad en buenas condiciones
- El tiempo que tiene para encontrar la vivienda

La otorgación del vale a la familia no es garantía de que vaya a ser seleccionada como inquilinos ni que el dueño actual de la unidad acepte los términos de participación del programa. Es responsabilidad del participante informar al propietario de la unidad de vivienda de que éste recibirá asistencia de la Entidad para el pago de la renta. También es responsabilidad del participante obtener los documentos y certificaciones requeridas del dueño de la unidad de vivienda.

La Entidad no está obligada con la familia, ni con el propietario a aprobar una unidad específica, pero el vale es un contrato entre la Entidad y la familia. Este documento obliga a la Entidad a prestar asistencia a la familia, si se encuentra una unidad que pueda ser aprobada y el participante cumple con los requisitos y obligaciones que establece el programa.

Antes de expedir el vale, la Entidad debe cerciorarse que tiene los fondos suficientes para pagar la renta de esa familia por el término establecido. La familia deberá firmar y fechar el vale. La Entidad deberá autorizar a una persona para que firme y feche el vale. La persona que autorice el vale no puede ser la misma que lleva a cabo el proceso de determinación de elegibilidad. Una copia del documento deberá ser colocado en el expediente del participante.

La Entidad expedirá un vale por un período inicial de 30 días. El plazo debe estar claramente indicado en el vale y la familia debe someter su solicitud para aprobación del arrendamiento dentro del plazo especificado, a menos que la Entidad confiera una extensión.

Extensiones de Tiempo para Buscar una Unidad de Vivienda

La Entidad tiene la autoridad para conferir al participante una extensión de tiempo para buscar una unidad de vivienda. Si la Entidad otorga una extensión, deberá notificar a la familia por escrito. No hay un límite para el número de extensiones que la Entidad puede aprobar pero el término máximo que puede tener una familia para encontrar una vivienda no debe exceder los 60 días.

INSPECCIÓN DE LA VIVIENDA

El Programa ESG requiere que todas las unidades de vivienda estén en cumplimiento con los estándares de habitabilidad. Las entidades que reciban fondos ESG deberán inspeccionar las unidades y documentar la inspección en el formulario **(ESG –25)**.

La Entidad podrá utilizar inspectores de otros programas existentes, contratar personal para estas tareas o utilizar contratistas independientes. Para recibir orientación adicional sobre la inspección de plomo en la vivienda puede visitar la siguiente dirección electrónica:

<http://www.hud.gov/offices/lead/training/visualassessment/h00101.htm>.

Esta página provee una certificación en el curso de evaluación visual de plomo que establece los procedimientos a seguir según establecido por HUD.

En caso de que la unidad falle alguno de los estándares establecidos se deberá notificar al dueño de la unidad de las fallas para que este corrija las mismas. Será responsabilidad del dueño llevar a cabo las reparaciones en el tiempo requerido.

Tiempo Requerido para Completar Reparaciones

El dueño deberá reparar las deficiencias encontradas según se describe a continuación:

- Artículos de emergencia que amenazan la salud o seguridad de la familia tendrán que ser corregidos dentro de 24 horas después de la notificación.
- Para daños que no constituyan una emergencia, las reparaciones tendrán que ser completadas dentro de 30 días.
- Para reparaciones mayores, la Entidad podrá aprobar un período mayor de 30 días.

Los siguientes criterios serán considerados de emergencia serán corregidos por el dueño o el residente (el que sea responsable) dentro de las 24 horas desde la notificación del Inspector:

- Falta de seguridad en la unidad
- Agua acumulada en el techo, con inminente peligro de derrumbe
- Filtraciones o inundaciones causadas por tubería defectuosa
- Problema de electricidad que pueda ocasionar choque eléctrico o fuego
- Falta de servicio de agua o electricidad.
- Vidrios rotos que puedan ocasionar daños a personas
- Obstáculo que evite la entrada o salida de la unidad
- Falta de un inodoro en función

La Entidad podrá conceder una extensión de un día adicional si la persona responsable no puede ser notificada o si es imposible hacer la reparación dentro del período de 24 horas.

Si existe potencial de fuego u otra amenaza a la seguridad y la persona responsable no

puede ser notificada o es imposible hacer la reparación, se notificará a las autoridades pertinentes que puedan resolver la situación. Si la reparación de emergencia no se hace en el tiempo requerido y el dueño es responsable, se le suspenderán los pagos de subsidio.

Evaluación Visual de la Pintura Deteriorada para Determinar Riesgo de Plomo

Durante las inspecciones de las unidades, el personal de la entidad deberá llevar a cabo una inspección visual para determinar la presencia de pintura deteriorada. Las siguientes áreas y lugares deberán ser evaluados:

- Todas las superficies pintadas en el interior y exterior de la unidad de vivienda.
- Las áreas comunes, tales como pasillos comunes, acceso a áreas, patios, áreas de juegos, instalaciones de cuidado de niños, o algunas otras áreas incluyendo verjas y garajes frecuentados por niños menores de seis años.

Las superficies con pintura deteriorada se definen como pintura interior o exterior o algún otro recubrimiento que se esté pelando, descascarando, desmoronando, cuarteando, o que de alguna otra manera está dañado o se ha separado de la superficie. La inspección puede estar a cargo de un inspector certificado por HUD que haya tomado y aprobado el curso de evaluación visual que se encuentra en el Internet en la siguiente dirección electrónica:

<http://www.hud.gov/offices/lead/training/visualassessment/h00101.htm>.

Este curso establece los procedimientos a seguir durante la evaluación visual según establecido por HUD.

El inspector deberá documentar el cumplimiento con este requisito utilizando el formulario **(ESG –25)**. En este formulario se deberá marcar si la unidad cumple o no con los requisitos de pintura de plomo. Si la determinación del inspector es que no existe pintura deteriorada que exceda los parámetros establecidos y que la unidad esta apta para la ocupación por el participante de ESG. Al finalizar de completar el documento se deberá firmar, fechar y colocar el formulario en el expediente del participante. **Es requisito del programa que todas las unidades bajo ayuda, incluyendo aquellas en que sólo se pagan las utilidades, sean inspeccionadas en este aspecto.**

Renta Razonable

Antes de la aprobación del arrendamiento la Entidad debe determinar si la renta es razonable, comparando la renta que el propietario va a cobrar con rentas de unidades similares que no reciben asistencia en el área y con las rentas cobradas por el propietario por otras unidades similares.

Para documentar la razonabilidad de la renta a ser cobrada, el inspector de la Entidad o la persona cualificada deberá de cumplimentar el formulario **(ESG-26)**.

Será necesario que la persona que llene el formulario certifique que la renta de la unidad a contratar es razonable en comparación con otras del mercado. Por lo menos tres unidades

comparables se usarán para cada determinación de renta. Todas las comparables serán basadas en la renta que la unidad demandaría si fuese contratada en el mercado abierto. **Los datos para otras unidades sin subsidio se podrán recopilar de periódicos, corredores de bienes raíces, asociaciones profesionales, inquirendo a dueños, estudios de mercado y otras fuentes disponibles.** Las unidades dentro de un área definida serán comparadas con unidades similares dentro de la misma área.

Los siguientes criterios serán usados para documentar la razonabilidad de renta:

- Dimensiones de la unidad (si es posible)
- Número de dormitorios
- Facilidades
- Localización
- Número de cuartos de baños
- Calidad
- Amenidades
- Fecha de construcción
- Tipo de unidad
- Servicios de administración y mantenimiento (si aplica)

Copia del formulario de razonabilidad deberá ser colocado en el expediente del participante.

Unidades Inelegibles

El arrendamiento no puede ser aprobado si la unidad seleccionada es una de las siguientes:

- Unidad de vivienda pública
- Asilos de ancianos, pensiones y hogares que prestan cuidados a otras personas, y otras facilidades que prestan constantemente servicios psiquiátricos, médicos o de enfermería
- Hospedajes de universidades
- Unidades dentro de instituciones penales, reformatorios, médicas, de salud mental, y similares ya sean públicas o privadas
- Unidades donde el dueño de la unidad sea familiar del participante
- Unidades que sean propiedad del Municipio o del Estado Libre Asociado

La Entidad no podrá aprobar el arrendamiento si el propietario de la unidad es el padre, madre, hijo, abuelo, nieto, hermana o hermano de un miembro de la familia que está siendo asistida, a menos que la aprobación del arrendamiento permita que se le dé la unidad necesaria a un miembro de la familia que tenga impedimentos.

Proceso de Re-evaluación de Elegibilidad

Se realizará una re-evaluación de los casos cada tres meses, donde el participante entregará evidencia de sus ingresos para poder extender la ayuda a mediano plazo (4-24

meses). La asistencia del Programa ESG no puede exceder los 24 meses de asistencia a un participante. Se procederá a entregar o enviar por correo al participante la carta de aviso para su re-evaluación.

Si el participante no comparece a la entrevista de re-certificación y no ha hecho arreglos previos con el Municipio/Organización, se reprogramará una segunda cita. **Si la familia falla en comparecer a la segunda cita su caso deberá ser cancelado inmediatamente.**

Una vez el participante comparezca a la cita de re-evaluación el personal del Programa ESG, procederá a completar el formulario de entrevista de re-evaluación de elegibilidad (**ESG-28**). Solamente el jefe de la familia deberá comparecer a la entrevista de re-evaluación. Durante la re-evaluación los participantes tendrán que notificar todos los cambios (si alguno) sobre:

- Ingresos
- Composición familiar
- Estatus de vivienda

Durante la entrevista se dará seguimiento a los referidos y servicios de apoyo recibidos por el participante. Los servicios de apoyo y referido serán documentados en el expediente. Los cambios en elegibilidad o beneficios del programa serán notificados al participante inmediatamente; ya que el entrevistador y el participante certificarán la forma con su firma. Para esto el manejador de casos utilizará el formulario (**ESG-28**).

Pasos a seguir para la re-evaluación de clientela de Prevención

Paso 1: Todo Solicitante deberá ser orientado sobre el programa y se deberá documentar la entrevista en el Formulario (**ESG-2**). Se obtendrá también la autorización para examinar los documentos (**ESG-4**)

Paso 2: Se tiene que documentar que la persona o familia cumple con alguna de las siguientes condiciones:

- Tiene un ingreso anual menor al 30% de la mediana del ingreso familiar del área (AMI) (**ver requisitos de documentación de ingresos más adelante en este documento**) utilizar el formulario **ESG-17**; Y
- No cuenta con los recursos suficientes o redes de apoyo disponibles de inmediato, que prevean el que se conviertan en literalmente “sin hogar” (deambulante); Y
- Cumple con al menos una de las siguientes 7 factores de riesgo definidos por HUD:
 - Se ha movido por razones económicas 2 o más veces durante los 60 días previos a su solicitud de asistencia
 - Vive en la casa de otros debido a dificultades económicas (economic hardship)
 - Perderá su vivienda dentro de 21 días posterior a la fecha de solicitud de asistencia
 - Vive en un hotel o motel y el costo no es sufragado por alguna organización de caridad o programas de gobierno federal, estatal o local

- Vive en una vivienda con problemas de hacinamiento (más de dos personas por cuarto)
- Está saliendo de una institución o sistema de cuidado financiada con fondos públicos
- Vive en una vivienda que tiene las características asociadas con inestabilidad y un mayor riesgo de quedarse sin hogar (homelessness), según identificado en el Plan Consolidado.

Paso 3: Determine el tamaño de la composición familiar para determinar la ayuda máxima que puede ofrecerse.

Paso 4: Determine la ayuda a ser otorgada **(ESG-22)**

- Depósito de Seguridad:
 - El depósito de seguridad de la vivienda deberá ser razonable y no podrá exceder el equivalente a 2 meses (1er y último mes) de renta de la vivienda.
 - Alquiler por un periodo de máximo de 24 meses (Renta según el Fair Market Rent (FMR) de Sección 8)
- Depósito de utilidades (lo establecido por la AAA y AEE)
- Pagos de Utilidades
 - Máximo de 24 meses por participante
 - Incluyendo 6 meses de atrasos, por servicio
- Máximo establecido por las tablas de utilidades de sección 8 del Municipio
- Gastos de mudanzas

Paso 5: Se otorga vale **(ESG 23)** al Participante. El Municipio inspecciona la unidad **(ESG-25)**.

Paso 6: La Entidad, el participante y el dueño firman el contrato de arrendamiento y subsidio.

Paso 7: Se obtiene la autorización del participante utilizando los formularios provistos por su administrador del HMIS. Si su administrador de HMIS no tiene sistema alternativo para los casos de Violencia Doméstica **NO** lo entrará en el sistema, pero cumplirá con el envío de los informes trimestrales requeridos por el Programa.

LA ASISTENCIA DE PREVENCIÓN REQUIERE LLEVAR A CABO UNA RE-EVALUACIÓN TRIMESTRALMENTE DONDE SE VALIDARÁ EL INGRESO DE LA FAMILIA PARA DETERMINAR SI LA MISMA PUEDE CONTINUAR RECIBIENDO EL SUBSIDIO DE RENTA.

Al completar el proceso de verificación de ingresos, solicitud y entrega de documentos requeridos, se hará una determinación final de elegibilidad (Formulario de determinación de

elegibilidad y otorgación de ayuda (ESG-22). La decisión se basará en la verificación de la información ofrecida por el participante, los documentos presentados por este la verificación de esta información. Esta determinación final será firmada por el Manejador de Casos a cargo y en la misma se certificará que el participante cumple con los criterios de elegibilidad del ESG:

- Que el participante tiene un ingreso menor al 30% de la mediana para el área.
- Que el participante es una persona sin hogar o está en riesgo de perder su hogar y
- Que el participante no tiene identificada una opción de vivienda, carece de los recursos financieros y acceso a la red de apoyo para obtener una vivienda inmediata o para mantenerse en la vivienda que ocupa.

Componente Elegible - Rapid Re-Housing

Para recibir asistencia bajo este componente el participante debe cumplir con los siguientes criterios:

- Ser una persona sin hogar (Categoría 1 Literalmente Homeless) o estar albergada como resultado de la violencia doméstica.
- El individuo o familia se encuentran viviendo en un albergue, hotel o motel.
- El requisito de ingreso no aplica en la evaluación inicial, pero si aplicará en las reevaluaciones anuales. Esto significa que luego de recibir el beneficio por un año el participante deberá tener un ingreso anual por debajo del 30% de la renta mediana para el área geográfica.
- No tener suficientes recursos de apoyo disponibles para alcanzar una estabilidad de vivienda inmediata. Entiéndase, familia, amigos o redes de apoyo que pudiesen prevenir el traslado inminente a un albergue de emergencia u otro lugar.

Todos los costos elegibles de prevención son elegibles bajo la categoría de Rapid Re-Housing.

Documentación de Estatus de Vivienda

La siguiente tabla establece como se debe documentar el estatus de vivienda de la clientela de Rapid Re-Housing:

Es mandatorio documentar el estatus de persona sin hogar de cada cliente asistido			
Orden de Documentación			
Situación	1 Documentación por Terceros (preferido)	2 Certificación del Manejador de Casos	3 Certificación del Participante
Persona está literalmente en la	• Copia del expediente de HMIS donde se demuestra	• Certificación firmada y fechada por el	• Certificación del participante (oral o

Es mandatorio documentar el estatus de persona sin hogar de cada cliente asistido			
Orden de Documentación			
Situación	1 Documentación por Terceros (preferido)	2 Certificación del Manejador de Casos	3 Certificación del Participante
calle	estatus de vivienda. <ul style="list-style-type: none"> • Certificación de la policía, agencia de orden público, o agencia de servicios de salud. • Referido por escrito de agencia • Los referidos y certificaciones deberán indicar donde la persona deambulaba. 	Manejador de casos donde documente el estatus de vivienda.	escrita). Esta información deberá ser validada y documentada adecuadamente por el Manejador de Casos. <ul style="list-style-type: none"> • La certificación deberá indicar donde la persona deambulaba.
Vive en un Albergue	<ul style="list-style-type: none"> • Copia del registro del HMIS • Certificación de un albergue de personas sin hogar con referido 	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de teléfono o visita a la institución para validar la información. • Certificación firmada y fechada por el Manejador de Casos donde documente el estatus de vivienda. 	N/A
Sale de una Institución	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación de agencia que da de alta a la persona (hospital, cárcel, etc.) 	<ul style="list-style-type: none"> • Llamada de teléfono o visita a la institución para validar la información. • Certificación firmada y fechada por el Manejador de Casos donde documente el estatus de vivienda. 	N/A
Víctima de Violencia Doméstica	<ul style="list-style-type: none"> • Referido de la Policía u Organización que atiende ésta población. 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación del Manejador de Casos o documentación o persona que atiende la situación de emergencia 	<ul style="list-style-type: none"> • Certificación del participante (oral o escrita) Validada por el Manejador de Casos.
Si no se puede obtener la verificación por terceros es necesario que el expediente indique que esfuerzos se tomaron para obtener la información de terceros (llamadas, fax, etc.)			

Pasos a Seguir para la Certificación de Clientela de Rapid Re-Housing

Paso 1: Todo solicitante deberá ser orientado sobre el programa y documentar la entrevista Formulario **ESG-2**. Se obtendrá también la autorización para examinar documentos (Formulario **ESG 4**)

Paso 2: Se tiene que documentar que la persona o familia cumple con alguna de las siguientes condiciones (Formularios **ESG-14 (REFERIDOS)**, **ESG-20**)

(CERTIFICACION CLIENTE):

- Un Individuo o familia quien carece de una residencia fija, regular y adecuada para pasar la noche y duerme en un lugar no designado u ordinariamente utilizado como un lugar regular o adecuado para dormir, incluyendo:
 - Un carro, parque, edificio abandonado, estación de tren o carros públicos (guaguas), aeropuerto, área de acampar
- Vive en un albergue de vivienda temporera, incluyendo:
 - Albergue donde no hay cuartos privados, vivienda transitoria, hoteles y moteles pagados por organizaciones de caridad o programas de gobierno federal, estatal o local
- Sale de una institución (esto es: cárcel, hospital) donde ha residido por 90 días o menos y vivía en un refugio de emergencia o un lugar no apto para habitar humanos, antes de entrar a la institución.
- Individuos/familias huyendo o intentando huir de violencia doméstica, violencia en el noviazgo, abuso sexual, acoso (stalking), u otra condición relacionada a violencia que sea peligrosa o atente contra la vida y quien:
 - No ha identificado otra unidad de vivienda, y
 - Carece de recursos o redes de apoyo, necesarios para obtener otra vivienda permanente.

Paso 3: Determine el tamaño de la composición familiar para determinar la ayuda máxima que puede ofrecerse.

Nota: Para proveer la ayuda inicial no hay límite de ingresos. Sin embargo, durante la re-evaluación anual la familia no podrá exceder el 30% de la mediana para el área.

Paso 4: Determine la ayuda a ser otorgada (Formulario **ESG 22**)

- Depósito de Seguridad:
 - El depósito de seguridad de la vivienda deberá ser razonable y no podrá exceder el equivalente a 2 meses (1er y último mes) de renta de la vivienda.
 - Alquiler por un periodo de máximo de 24 meses (Renta según los FMR de Sección 8)
- Depósito de utilidades (lo establecido por la AAA y AEE)
- Pagos de Utilidades
 - Máximo de 24 meses por participante
 - Incluyendo 6 meses de atrasos, por servicio
- Máximo establecido por las tablas de utilidades de sección 8
- Gastos de mudanzas

Paso 5: Se otorga vale (formulario **ESG 23**) al participante y este identifica una unidad de

vivienda. La Entidad inspecciona la unidad (Formulario **ESG-25**).

Paso 6: La Entidad, el participante y el dueño firman el contrato de arrendamiento y subsidio.

Paso 7: Se obtiene la autorización del participante utilizando los formularios provistos por su administrador del HMIS. Si su administrador de HMIS no tiene sistema alterno para los casos de Violencia Doméstica **NO** lo entrará en el sistema, pero cumplirá con el envío de los informes trimestrales requeridos por el Programa.

Componente Elegible 5- Homeless Management Information System

Es requisito federal que toda la información de la clientela servida por el Programa ESG sea entrada en un sistema de información conocido como el Homeless Management Information System. El HMIS es un Sistema Computadorizado para almacenar la información de las personas sin hogar servidas por los Programas de HUD (McKinney Vento Act). Este sistema permite recopilar información sin duplicar de los beneficiarios, analizar patrones, evaluar la efectividad de los programas. **EL USO DE ESTE SISTEMA ES MANDATORIO PARA ORGANIZACIONES Y MUNICIPIOS.**

Será responsabilidad de los Municipios y Organizaciones recopilar la información de los participantes, cumplimentar los formularios establecidos y entrar la información al sistema. El Departamento proporcionará los recursos económicos para costear las licencias y aquellos gastos operacionales necesarios para cumplir con este requisito, siempre que los fondos sean autorizados por HUD.

El desempeño y cumplimiento con los requisitos del programa se evaluará a través de los datos entrados por los recipientes de los fondos en el sistema de HMIS.

Procedimiento para reportar los participantes al DF para su entrada en el HMIS.

Antes de reportar cualquier información sobre la información de los participantes es necesario que se obtenga una autorización escrita de éste. Para esto se utilizará el formulario provisto por el Administrador del Sistema HMIS. La persona no está obligada a firmar la autorización y de negarse a hacerlo, esto no afectará la ayuda que se le va a proporcionar. La Entidad deberá recopilar toda la información esencial del participante y de la composición familiar incluyendo información sobre los ingresos, residencia, servicios de apoyo etc. y entrarlos en el sistema HMIS.

Una vez entrada la información de cada participante la Organización y/o Municipio documentara el PIN# de cada participante. El PIN# es un número único de identificación de cada participante en el sistema HMIS. Este PIN# deberá ser incluido en el expediente del participante y toda comunicación futura relacionada al HMIS deberá incluir el PIN# de cada participante.

7. Proceso de Solicitud y Servicio

Solicitudes para Admisión

La Entidad es responsable de administrar el proceso de someter solicitudes y seleccionar a los solicitantes de una manera justa y consistente. Para esto es necesario que se mantenga un listado de espera (**ESG-30**) donde todo solicitante sea registrado por orden de solicitud de servicios (Fecha y Hora). La lista de espera deberá mantenerse lo más actualizada posible para disminuir el número de familias que no respondan y las determinaciones de inelegibilidad.

La lista de espera deberá contener suficiente información para que la Entidad pueda seleccionar a las familias que sigan en la lista y que sean elegibles para recibir asistencia económica para mantener una vivienda de conformidad con la política establecida en este documento.

La lista de espera deberá incluir la siguiente información de cada solicitante:

- Fecha y hora de la solicitud
- Nombre del Solicitante
- Dirección
- Ingreso anual del grupo familiar
- Tamaño de la unidad familiar
- Prioridad
- Comentarios

Selección de Participantes

Mientras haya fondos disponibles, se seleccionarán familias de la lista de espera tomando en consideración la prioridad, fecha y hora de la solicitud. Si no hubiese fondos disponibles para la familia en el tope de la lista, la Entidad no admitirá más solicitantes. Toda persona seleccionada de la lista deberá recibir una evaluación inicial para determinar su elegibilidad. La asistencia a esta evaluación es mandatoria.

Evaluación Inicial

La evaluación inicial se usará para discutir circunstancias más detalladas de la familia, aclarar cualquier información y asegurar que la información de la solicitud esté completa. La entrevista también será usada como un medio para explorar las necesidades del solicitante, orientar sobre de los servicios que ofrece el Programa y los servicios que estén disponibles.

Será responsabilidad del solicitante realizar los arreglos necesarios para la entrevista de seguimiento. Si el solicitante no hace arreglos o pierde la cita, el Programa cancelará el caso.

El solicitante tendrá que firmar el formulario de Autorización Para Examinar Documentos (**ESG-4**). Además de las formas de solicitud, formas suplementarias, certificaciones y cualquier otro documento requerido. El negarse a firmar los documentos requeridos será causa para rechazar la solicitud.

Al jefe de familia y su cónyuge se les requerirá que asistan a la entrevista. Si el jefe de

familia no puede venir a la entrevista, el cónyuge podrá asistir y completar la solicitud y certificar por la familia. Sin embargo, el jefe de familia tendrá que asistir a una entrevista dentro de los próximos diez días laborables, revisar la información y certificar con su firma que la información está completa y exacta.

Será la responsabilidad del solicitante hacer arreglos para la entrevista cuando se le cite y no comparezca a la misma. Si el solicitante no hace arreglos o pierde dos citas, la Entidad rechazará la solicitud.

Si el solicitante falla en aparecer a su entrevista sin notificar a la Entidad, su solicitud será rechazada, a menos que provea prueba de que tuvo una emergencia que le impidió acudir a su entrevista. A un solicitante rechazado por no asistir a la entrevista, se le notificará por escrito y se le ofrecerá una oportunidad para pedir una revisión formal.

Administración

El Programa ESG le provee al Departamento de la Familia para cubrir gastos administrativos seleccionados. El 7.5 de los fondos delegados a Puerto Rico pueden ser utilizados por el Departamento para dichos costos elegibles. Entre los costos administrativos se encuentran:

- *Administración general, supervisión, y coordinación.* Los costos totales de gerencia de programa, coordinación, monitoria, y evaluación. Estos costos incluyen, pero no están limitados a gastos necesarios para los siguientes:
 - Salarios, sueldos y costos relacionados al personal del recipiente de fondos, el personal de los subrecipientes y otro personal envuelto en la administración del programa. Al cargar costos a esta categoría, el Departamento puede incluir todo el salario, sueldo, y otros costos relacionados, que puedan ser asignados al programa de cada persona, que su responsabilidad primaria en relación al programa envuelve tareas de administración del programa, o la porción a prorrata del salario, sueldo y costos relacionados para cada persona que su trabajo incluye cualquier tarea de administración del programa.
 - Preparar presupuestos e itinerarios para el programa, y enmiendas a esos presupuestos e itinerarios;
 - Desarrollar sistemas para asegurar el cumplimiento con los requisitos del programa;
 - Desarrollar acuerdos interagenciales y acuerdos con subrecipientes y contratistas para llevar a cabo las actividades del programa;
 - Actividades para monitorear el progreso del programa y el cumplimiento con los requisitos del programa;
 - Preparar reportes y otros documentos directamente relacionados a presentar el documentos a HUD;

- Coordinar la clausura de auditorías y hallazgos de monitoria;
 - Evaluar los resultados del programa contra los objetivos del estado; y
 - Manejar y supervisar personas que su responsabilidad primaria, en relación al programa incluyen tareas como aquellas descritas en el párrafo (a)(1)(i)(A) al (G) de esta sección.
- *Adiestramiento en requisitos del Programa ESG.* Costos relacionados a proveer adiestramiento en los requisitos de ESG y participar de adiestramientos auspiciados por HUD.
 - *Plan Consolidado.* Costos relacionados a la preparación y enmienda de ESG y secciones relacionadas a la deambulancia en el Plan Consolidado, de acuerdo a los requisitos de ESG y el 24 CFR parte 91.
 - *Revisión Ambiental.* Costos relacionados a la ejecución de las responsabilidades de revisión ambiental según establece §576.407.

Terminación de Asistencia de Vivienda

Una entidad podrá terminar la asistencia del programa a un participante si éste viola los requisitos del programa. Para ello la Entidad ha de proveer un proceso formal que reconozca los derechos del participante siguiendo el debido proceso de ley. Cuando la Entidad tome una decisión de terminación del participante deberá notificar por escrito e incluirá mínimamente:

- La acción o decisión de la Entidad
- La fecha en que dicha acción o decisión es efectiva
- El derecho de la familia a una explicación sobre la base de la decisión de la Entidad
- Los procedimientos para pedir una vista si la familia disputa la acción o decisión
- El tiempo límite para pedir la vista
- A quién se dirigirá la petición para la vista
- Una copia de los procedimientos de vista de la Entidad
- Que al concluir el proceso de revisión administrativo la familia tiene derecho a iniciar un proceso judicial

Procedimiento de la Revisión

Una petición para una revisión formal deberá ser recibida por escrito al cierre de las horas de oficina, no más tarde de diez días desde la fecha de la notificación de la Entidad. La revisión formal será programada dentro de diez días de la fecha de recibo de la petición. La Entidad deberá notificar por escrito al participante de lo siguiente:

- La fecha y la hora de la vista
- La localización donde se celebrará

- El derecho de la familia de traer evidencia, testigos, abogados u otra clase de representación legal costeadado con su dinero
- El derecho a revisar cualquier documento o evidencia en posesión de la Entidad, sobre la cual se ha basado la acción propuesta y pagado por la familia, obtener copias de todos los documentos antes de la vista

La Revisión Formal no puede ser realizada por la persona que tomó o aprobó la decisión bajo revisión, ni por un subordinado de dicha persona.

El participante podrá objetar oralmente o por escrito sobre la decisión. Tanto la Entidad como la familia podrán presentar evidencia y testigos. La familia puede usar un abogado u otro representante para ayudarle, el cual será costeadado por la familia.

Se enviará una notificación de los hallazgos de la revisión por escrito al solicitante dentro de 30 días después de la revisión. Esta incluirá la decisión del Oficial de la Entidad y una explicación de las razones para la decisión. De existir justa causa para no someter la determinación en el periodo establecido el mismo podrá ser extendido.

Todas las peticiones para revisión, documentación y una copia de la decisión final serán retenidas en el expediente de la familia.

Procesos de vistas:

Cuando la fecha de una vista se ha acordado, la familia puede pedir que se re programe, solamente por razones justificadas, que se define como un conflicto inevitable que seriamente afecta la salud, seguridad y bienestar de la familia.

Durante la vista las familias tienen los siguientes derechos:

- Presentar objeciones escritas u orales sobre la determinación de la Entidad
- Examinar los documentos en el expediente que sirvan de base para la acción de la Entidad y todos los documentos sometidos al Oficial de Vistas
- Copiar cualquier documento relevante
- Presentar cualquier información o testigo relacionado con el asunto de la vista
- Pedir que un empleado de la Entidad esté disponible o se presente en la vista para contestar preguntas relacionadas con el caso
- Ser representado por un consejero legal, abogado, mediador o cualquier otro representante, pagado con su dinero

Si la familia pide copias de documentos relacionados con la vista, la Entidad las proveerá y cargará una tarifa de quince (15) centavos por copia. Bajo ninguna circunstancia podrá la familia remover el expediente de la oficina de la Entidad.

Además de otros derechos contenidos en la reglamentación federal, la Entidad tiene el derecho a:

- Presentar evidencia y cualquier información relacionada con el asunto de la vista.
- Ser notificada, si la familia intenta ser representada por un consejero legal, abogado o mediador o cualquier otro.
- Examinar y copiar cualquier documento a ser usado por la familia, previo a la vista.
- Tener empleados y otros testigos familiarizados con el caso.

La Vista Formal será conducida por un Oficial de Vistas nombrado por la Entidad, que no será, la persona que hizo o tomó la decisión, ni un subordinado de esa persona. Si la familia desea una grabación de la vista, tendrá que solicitarla 10 días antes de la fecha de la vista.

El Oficial de Vistas podrá pedir a la familia información adicional y/o podrá suspender la vista para volver a reunirse más tarde, antes de llegar a una decisión. Si la familia no comparece a una cita o fecha límite ordenada por el Oficial de Vistas, la acción de la Entidad será efectiva y no se concederá otra vista.

El Oficial de Vistas determinará si la acción, inacción, o decisión de la Entidad es legal, de acuerdo con los reglamentos de HUD y este documento, basado en la evidencia y testimonio provistos en la vista. La ponderación de la evidencia presentada en la vista será la base para las determinaciones relacionadas con las circunstancias individuales de la familia. Una notificación de hallazgos de la vista será provista por escrito a la Agencia y a la familia dentro de 30 días, e incluirá:

- Un resumen claro de la decisión y las razones para la decisión
- Si la decisión envuelve dinero adeudado a la Agencia, la cantidad adeudada
- La fecha en que la decisión será efectiva
- Que al concluir el proceso de revisión administrativo la familia tiene derecho a iniciar un proceso judicial

Derechos de Privacidad

Todo solicitante o participante de los cuales se obtenga información personal o de su condición para ser mantenida en expedientes de programa debe firmar la forma de Autorización para examinar documentos (ESG 4). La política de la Organización y de los Municipios con relación a dar información debe estar de acuerdo con las leyes estatales y locales que puedan restringir el someter información sobre la familia. Cualquier información que pueda determinar la naturaleza y severidad del impedimento de una persona será mantenida en un expediente separado con número de solicitud y estará archivado en un anaquel con llave. La información personal en este expediente no será revelada excepto si es una emergencia.

Todos los expedientes de solicitantes y participantes serán guardados en un sitio que no sea accesible a empleados no autorizados a utilizar los mismos. Los expedientes nunca serán dejados sin atender o puestos en áreas comunes. Los manejadores de caso no discutirán información sobre el solicitante o su familia que esté incluida en un expediente, a menos que haya una razón oficial para hacerlo. Discusiones inapropiadas sobre información de la familia o revelación impropia de información sobre la familia por el personal puede resultar en una acción disciplinaria y en una violación a la Leyes Federales de privacidad.

MONITORIAS

TRASFONDO

Todos las Entidades que participen del programa ESG serán monitoreados para evaluar el cumplimiento con los requisitos programáticos. Esta sección del documento establece los procedimientos de evaluación y asistencia técnica que serán aplicados a las Entidades participantes del Programa ESG durante el proceso de monitoria. De esta manera el Departamento de la Familia evaluará si la Entidad participante del programa ESG cumplió con los requisitos establecidos del programa. Las monitorias podrán ser llevadas a cabo por empleados del Departamento o por contratistas independientes que evaluarán la operación de las Entidades y determinarán si estos cumplieron o no con lo requerido por la guía de programa y los reglamentos aplicables al ESG.

Objetivos

Los objetivos del plan de monitoria son:

- Establecer en un calendario de 12 meses las visitas de campo a las organizaciones y municipios participantes del Programa ESG.
- Establecer las medidas correctivas de carácter administrativo y/o económico con el cual se resuelva el señalamiento que se identifique.
- Prestar asistencia técnica a las organizaciones y municipios para que puedan corregir las deficiencias que puedan surgir en el ejercicio de la monitoria.

Visitas de Campo

Con 15 días calendarios de anticipación a la fecha de la visita de campo establecida en el calendario de monitoría, el Departamento de la Familia notificará por escrito al Alcalde o al Director Ejecutivo sobre la fecha en que la entidad será visitada. En dicha comunicación se indicará el nombre del monitor que realizará la monitoría, las áreas de intervención y el tiempo esperado para realizar dicha intervención (no debe exceder un día laborable). El trámite de dicha comunicación se adelantará por correo electrónico a la persona contacto en la propuesta, seguido del trámite por correo ordinario de la carta original al Alcalde o al Director Ejecutivo.

Las áreas a ser intervenidas se delinearán de año a año según el análisis de riesgo que prepare el Departamento.

En el tiempo provisto, la persona contacto identificada por la Entidad se encargará de identificar y hacer accesible todos los expedientes relacionados a la visita de campo. Coordinará la disponibilidad del personal y contratistas si alguno, que tengan injerencia o responsabilidad en el proyecto. En el día de la visita, el monitor se presentará con la persona contacto para discutir el alcance de la intervención, el tiempo estimado, las facilidades y medios que tendrá a su disposición para llevar a cabo la monitoría.

El monitor realizará la intervención utilizando la guía de monitoría que se haya preparado a estos efectos. Se documentarán y explicarán los hallazgos levantados, si algunos, en los encasillados provistos en la guía de monitoría.

Preparación del Informe de Monitoría

Después de cada intervención, los monitores prepararán un informe de monitoría no más tarde de los 15 días de terminada la intervención. En el informe le otorgará a la Entidad un término de 30 días para presentar el Plan de Acción Correctiva que permitirá resolver los señalamientos levantados.

El informe de monitoría proveerá la siguiente información:

- Una descripción de las áreas intervenidas, los expedientes revisados, los nombres de las personas entrevistadas, el nombre del monitor que realizó la monitoría y las fechas en que ocurrió el trabajo de campo.
- Una descripción breve del fundamento legal, ya sea de ley o reglamento que provocó la intervención y la documentación que se examinó al respecto.

En el informe, el monitor explicará de la forma más completa posible sus conclusiones y las determinaciones hechas para sustentar sus conclusiones. El narrativo expondrá las áreas que cumplieron con la reglamentación a satisfacción. Presentará también las recomendaciones propuestas para resolver las deficiencias administrativas que necesitan mejorarse y la evidencia evaluada al momento que justifique los hallazgos de carácter económico, estimando la cuantía de los costos cuestionados.

En el caso de que se informen hallazgos graves, que impliquen gastos inelegibles por incumplimiento de un requisito federal regulado por ley, el monitor producirá la evidencia recopilada al momento, que justifique los hallazgos de carácter económico, estimando la cuantía del gasto inelegible que el Municipio y/o Entidad deba restituir al DF.

El informe lo firmará el Coordinador del Programa ESG del Departamento de la Familia. En el mismo, se le proveerá a la Entidad 30 días calendarios para responder. Podrá presentar evidencia que sustente la elegibilidad de los costos cuestionados y documentación nueva que sustente los desembolsos descalificados. En los casos en que se determine la necesidad de presentar un Plan de Acción Correctiva, el mismo se presentará en el tiempo estipulado de los 30 días.

Luego que se analice la documentación recibida que pueda abonar a la resolución de los costos cuestionados y la presentación del PAC, el DF procederá a adjudicar el informe de monitoría sustentando una de las siguientes opciones:

- El informe quedó resuelto con la evidencia provista o la devolución de los fondos cuestionados.
- El informe se ha resuelto parcialmente por lo cual se le concede a la Entidad 30 días adicionales para proveer la evidencia prometida.

- El informe es final y firme, por lo cual los costos cuestionados no se pudieron hacer elegibles junto a los desembolsos cuestionados por lo cual deben ser restituidos al Departamento de la Familia.

Se establece el término de 3 meses para cerrar la monitoría. De no cerrarse una monitoría durante este periodo se detendrán los desembolsos a la Entidad. Si han transcurrido seis meses sin que se resuelvan monitorías que requieran la devolución de fondos se declarará a la Entidad en “default” y se procederá a la cancelación del contrato de participación.

Acciones Correctivas

Las medidas correctivas de carácter administrativo se empezarán a resolver con la presentación del Plan de Acción Correctiva que requiera el DF en un plazo no mayor de 30 días calendarios a la fecha del informe de monitoría.

Las medidas correctivas de carácter económico se resolverán con la devolución de los fondos cuestionados al Departamento de la Familia. La devolución de los fondos deberá ser con fondos no federales y esto deberá ser certificado por el Alcalde y el Director de Finanzas del Municipio o por el Director Ejecutivo en el caso de Organizaciones Sin Fines de Lucro. Los fondos cuestionados deberán ser devueltos en un plazo no mayor de 30 días calendarios a la fecha de la determinación final de la monitoría.

Asistencia Técnica

Durante la monitoria se prestará asistencia técnica al personal de la Entidad.

Seguimiento y Cierre de Informes de Monitoría

Cada 30 días se dará seguimiento a la resolución del Plan de Acción Correctiva presentado por la Entidad. Si en un plazo de 120 días no se puede dar por resuelto el informe de monitoría, el DF procederá a reunirse con los representantes ejecutivos de la Entidad para establecer el plazo final para dar por terminada la intervención.

En el caso de señalarse desembolsos inelegibles por el cual se han cuestionado gastos, la Entidad podrá presentar un plan de repago de los mismos al DF. Este plan de repago se hará de fondos no federales.

21. Requisitos de Igualdad de Oportunidades y no discriminación

Las Entidades han de cumplir con todos los requisitos federales de vivienda justa y derechos civiles. Se deberá incluir en los boletines de expresión pública donde se prestan los servicios un cartel que indique:

Que la asistencia y los servicios ESG están disponibles a todos de manera indiscriminada y asegurar que todos los ciudadanos tengan igual acceso a la información sobre ESG e igual acceso a asistencia financiera y servicios provistos bajo este programa.

De ser necesario las notificaciones y comunicaciones han de ser provistas de manera que sea efectiva para personas con problemas de audición, visuales, e incapacidades relacionadas a comunicación.

Ambiente de Trabajo Libre de Drogas

Todos los requisitos del Drug-Free Workplace Act de 1988 y los reglamentos implementados por HUD para cumplir con dicha ley aplican al programa ESG.

Participación Igual de Organizaciones Religiosas

Las organizaciones religiosas o a base de fe son elegibles, como cualquier otra organización para participar en ESG y el Departamento no podrá discriminar contra estas.

Las organizaciones que reciban fondos de ESG **no pueden** utilizar fondos del programa para llevar a cabo actividades inherentemente religiosas, tales como culto, instrucción religiosa, etc. Las organizaciones religiosas que participan de ESG retendrán su independencia del gobierno federal, estatal y local y pueden continuar llevando a cabo su misión, incluyendo la definición, práctica y expresión de su creencia religiosa tal que no utilice directamente los fondos ESG para apoyar actividades inherentemente religiosas. Se puede utilizar el espacio en las facilidades para proveer servicios con fondos ESG sin remover artes, iconos, escrituras u otros símbolos religiosos. Las organizaciones retienen su autoridad y autonomía sobre su organización administrativa.

Una organización o municipio que participa en el programa ESG no puede discriminar contra un participante del programa o participante prospectivo del programa a base de religión o creencia religiosa.

Si se utilizan fondos de albergue de emergencia para rehabilitar una facilidad la misma deberá utilizarse para las actividades de **albergue exclusivamente**. El uso de los fondos para capillas, templos, ermitas u otra facilidad de carácter religioso está prohibido.

Si se combinan los fondos ESG con otros privados (provenientes de la organización religiosa) el uso de la facilidad podrá ser compartido de acuerdo a la inversión de cada fuente de fondos.

Conflicto de Interés (24 CFR 576.404)

El programa identifica y prohíbe los siguientes tipos de conflictos de interés:

- Organizacionales - Al proveer servicios costeados con fondos ESG no se podrá condicionar la prestación de los mismos a que la persona ocupe un albergue o una unidad del cual la Entidad sea el dueño o con el cual tenga una relación de recipiente, subrecipiente o subsidiaria.
- Individuales - Ninguna persona que sea empleada, agente, consultor, oficial electo o asignado del Municipio u Organización, que ejerza o haya ejercido cualquier función o

responsabilidad con respecto a las actividades asistidas, o que esté en posición de participar en un proceso de toma de decisión o de obtención de información interna en cuanto a tales actividades, puede obtener interés personal o financiamiento, ni beneficiarse de la actividad, tener interés en contrato o subcontrato alguno, o acuerdo en cuanto a ello, o las ganancias derivadas de ello para sí o aquellos que sean familia o que tengan ataduras de negocio durante su ejercicio o hasta un año luego.

HUD puede otorgar una excepción caso a caso cuando determine que servirá para adelantar el propósito del ESG y que promoverá el uso eficiente de los fondos. Al solicitar una excepción el municipio u organización ha de proveer lo siguiente:

- Un relevo de la naturaleza del conflicto acompañado por la evidencia de que se ha revelado el conflicto públicamente y una descripción de cómo se llevó a cabo el proceso;
- Una opinión del abogado del Municipio o la Organización donde establezca que el interés para el cual solicita la excepción no violenta la ley local ni estatal.

**Procedimiento Avalúo
Casos Prevención y Rapid Re-Housing
Emergency Solutions Grant Program**

El Manejo de Casos es un proceso colaborativo en el cual el Manejador de Casos evalúa, planifica, implanta, coordina y monitorea los servicios y opciones disponibles para que la familia salga de su crisis de vivienda y logre estabilizarse. Los manejadores de casos utilizan la comunicación y los recursos disponibles para promover resultados efectivos, que logren que las familias mantengan u obtengan su vivienda. Para lograrlo, es necesario que se documente en cada expediente las necesidades de cada la familia y se refiera a los servicios pertinentes. En cada re-evaluación el manejador de casos tiene que documentar y evidenciar las gestiones realizadas por la familia para obtener los servicios necesarios, y analizar el estatus de cada caso.

Los servicios provistos a la familia, las guías apropiadas y las destrezas profesionales del Manejador, serán herramientas necesarias para el éxito del manejo de caso. El rol del Manejador de Casos es vital para la provisión de asistencia económica, la re-ubicación de vivienda y los servicios de apoyo. La asistencia provista a una persona puede estar compuesta de servicios ofrecidos por diferentes agencias. Aun cuando solamente se proporcione asistencia económica, el Manejador de Casos ha de atender a una persona que viene a buscar los servicios desmotivado. Un caso mal atendido puede resultar en que el participante se aisle o caiga en la desesperación. Una rápida intervención puede hacer la gran diferencia.

El orientar y monitorear a la familia a lo largo del proceso, logrará prevenir que pierda su vivienda o que su situación pueda empeorar. El Manejador del Casos deberá referir al participante a agencias u organizaciones que ofrezcan talleres como manejo de presupuesto, reparación de crédito y desarrollo de micro-empresas, entre otros, que puedan ayudarle a alcanzar su estabilidad.

Las siguientes guías no se aplicarán necesariamente a una persona o caso en particular. Las circunstancias particulares de cada caso y la evaluación profesional del Manejador de Casos, serán las guías más apropiadas para el manejo de caso.

EVALUACIÓN DEL CASO

1. Identifique las Necesidades Inmediatas del Solicitante

El Manejador de Casos asistirá al solicitante a identificar y priorizar las necesidades para lograr su estabilidad:

Las personas sin hogar o en riesgo de perder su hogar, a menudo se sienten tan desesperadas y desamparadas que les resulta imposible concentrarse. Para lograr manejar rápida y eficientemente un caso, se debe ayudar al participante a priorizar las necesidades a ser atendidas inmediatamente y aquéllas que puedan ser atendidas más adelante. Durante la entrevista, debe ayudar al solicitante/familia a identificar y explorar temores u obstáculos que le impidan alcanzar su estabilidad.

Ciertamente para una persona sin hogar o en riesgo de perderla, los refuerzos principales estarán dirigidos a ofrecer asistencia económica, búsqueda de vivienda y servicios de estabilización que promuevan su estabilidad. Sin embargo, cada caso será evaluado en sus méritos para determinar que otros servicios puede necesitar la familia y todo referido o servicio prestado debe ser documentado en el expediente. Algunas familias podrían necesitar referidos para empleo o capacitación, acuerdos de colaboración con agencias de vivienda, personal de consejería, autoridades escolares, servicios legales y recursos familiares, entre otros. La clave consiste en evaluar adecuadamente las dificultades, temores y necesidades que la persona pudiera encontrar en su camino, y luego referirla al personal o el servicio que puedan satisfacer esas necesidades.

Un asunto central en las personas sin hogar o en riesgo de perder su hogar, es la falta de disponibilidad de empleos o educación, que les impide alcanzar su estabilidad económica. El tiempo que podrían invertir en buscar empleo, tienen que dedicarlo a conseguir ayuda económica para poder satisfacer sus necesidades básicas y económicas inmediatas, lo cual les consume tiempo e imposibilita buscar la salida a su situación.

Por lo general, las preocupaciones sobre la crisis económica, la falta de empleos, la educación de sus hijos y en algunos casos su poca o ninguna educación suelen ser factores que llevan a paralizar a muchas personas en su esfuerzo por estabilizarse o salir de la deambulancia. Si además se considera que, las deudas por el pago de utilidades y renta siguen acumulándose; esto los puede mantener estancados.

La tarea de buscar la estabilidad económica es ardua y requiere tiempo. Al estar inmerso en cómo va a satisfacer sus necesidades básicas, la persona se limita en su búsqueda de empleo; y esto a su vez le cierra puertas y oportunidades que puedan estabilizarlos.

2. Documente, el Servicio que la Familia Necesita y la Acción Tomada

Una vez evaluado el caso el Manejador de Casos documentará en el expediente si la familia requiere el servicio, más la acción tomada para recibir dicho servicio. Además de documentar todas las acciones tomadas, incluirá en el expediente evidencia, como hojas de referidos o alguna otra gestión realizada para el participante. Durante el proceso de re-evaluación del solicitante, el Manejador del Caso ofrecerá seguimiento al solicitante, preguntará si el individuo asistió a recibir los servicios y el resultado del mismo. Una vez la persona logre su estabilidad, ya sea económica o en términos de vivienda, se realizará el cierre del expediente.

3. Explore las Alternativas de Vivienda y Recursos de Apoyo Disponibles

El Manejador de Casos evaluará, previo a aprobar la asistencia financiera, si el participante tiene otras alternativas de vivienda, recursos financieros y/o de apoyo que podrían ayudarle a lograr su estabilidad. El Manejador de Casos puede certificar esta información mediante verificación por terceros, la cual deberá estar incluida en el expediente.

4. Realice Referidos Efectivos

Debido a las limitaciones de tiempo, los obstáculos y las necesidades que experimentan las personas sin hogar o en riesgo de perderla, a la mayoría de las personas se les hace sumamente difícil realizar esa primera llamada a una agencia desconocida. El hecho de proveerles una ayuda de emergencia para las utilidades y/o renta, y ofrecer un referido, no será suficiente para obtener los servicios que requiere la familia.

A continuación, algunas sugerencias para ofrecer referidos que realmente funcionen:

Un enfoque consiste en pedirle al participante autorización para realizar el primer referido mediante una llamada telefónica a una agencia. El Manejador de Casos deberá obtener el permiso del participante para darle a la agencia una descripción de la situación y para así proporcionar la información al proveedor de servicios.

Otra opción es que el participante haga la llamada desde la Entidad, mientras el Manejador de Casos le acompaña. Aun cuando no pueda comunicarse inmediatamente con la persona contacto, al menos se le habrá asistido en romper a hielo y se habrá obtenido el nombre de un contacto con quien se pueda comunicar más adelante.

Si se refiere a la persona para un consorcio, un centro educativo, o una entidad que pueda proveerle servicios de apoyo, se debe considerar llamar y coordinar para que se provean estos servicios a través de la Entidad, o a través de un contacto con quien la persona pueda comunicarse y recibir la orientación inicial. Los servicios previamente identificados y coordinados son el paso más importante para poder referir a un participante exitosamente.

Lograr que se establezca un proceso o contacto directamente de la Entidad o mediante un referido, le brinda confianza y seguridad al participante; también asegura

que el contacto no descarte el caso, brinde poca atención, o minimice que el participante no dé un paso hacia la estabilidad deseada. El Manejador puede estar físicamente presente mientras el participante obtiene su cita, o si coordina la cita, ésta será la mejor manera de evitar que no se le ofrezca una oportunidad. Pero aun cuando no se pueda estar físicamente presente, conseguir que el representante de la agencia coordine con el Manejador de Casos los referidos por teléfono, conocerle y mantener acuerdos de contactos para referidos, o coordinarle una cita al participante, serán ventajas que conducirán a la estabilidad deseada del caso.

a. Obtenga Autorización para Compartir Información

Se debe obtener un relevo de confidencialidad escrito del participante. Debido a que muchas agencias no querrán hablar con el Manejador del Caso sin un relevo del participante, el formulario deberá ser enviado previamente.

Todo referido se debe dar por escrito al participante, ya que durante el largo proceso de búsqueda de empleo, o servicios, el participante será bombardeado con nombres, direcciones, y otra información que de no tenerlo escrito le dificultaría obtener dichos servicios.

b. Ayude al Participante a Desarrollar Redes de Apoyo

En ocasiones el participante puede requerir meses o años para lograr su estabilidad. Durante este periodo necesitará mucha ayuda de diferentes personas por un tiempo prolongado. La clave para que la persona se establezca es que tenga una red de servicios donde pueda obtener servicios de salud, consejería, empleo, educación, cuidado de niños y transportación, entre otros. A pesar de que no se puede obligar al participante del Programa a obtener dichos servicios, es necesario orientarlo sobre la importancia que tienen en el logro de sus metas.

MANEJO DE EXPEDIENTE

Simultáneamente con la entrevista inicial, es necesario que el Manejador de Casos prepare un expediente que contendrá todos los documentos vigentes y futuros que pertenecen al caso. Este expediente llevará una identificación única que permitirá la identificación de cada caso. Los documentos se arreglarán dentro del expediente, de acuerdo a la fecha en que fueron recibidos. Dado que el expediente contiene documentos que determinan la elegibilidad de la familia es imprescindible y de suma importancia para la integridad del proceso, que el expediente esté completo y organizado.

Criterios para el manejo de los expedientes del programa ESG

Los siguientes criterios son de estricto y obligatorio cumplimiento, para todas las Entidades participantes del Programa ESG:

- El personal de la Entidad, involucrado en el manejo del expediente, es responsable del mismo y de las situaciones de elegibilidad que resulten.

- El contenido y la documentación del expediente deben fundamentarse con claridad, legibilidad, orden, objetividad y exactitud.
- Cada participante del Programa ESG debe tener un sólo expediente debidamente rotulado y enumerado.
- Los datos contenidos en el expediente son confidenciales y para uso exclusivo del personal autorizado.
- En todo momento y en todo lugar los expedientes deberán protegerse contra personas no autorizadas que quieran revisarlos. El archivo se mantendrá cerrado con llave cuando no se esté utilizando el mismo.

Reglas Básicas Sobre los Expedientes

Las siguientes reglas básicas establecen las normas específicas a seguirse durante el manejo de los casos de ESG:

1. El Alcalde o Director Ejecutivo de la Entidad es responsable del cumplimiento de la implantación de estas reglas básicas para el Manejo de Expediente y debe velar que el personal que preste los servicios aplique las mismas.
2. A todo participante que recibe servicios y asistencia de ESG se le debe preparar un expediente.
3. Cada individuo o familia participante del Programa debe tener un sólo expediente, independientemente del número de veces que visite la Entidad y de los servicios prestados. Se deben documentar en el expediente todas las acciones del servicio recibido.
4. La numeración del expediente es individual y única.
5. El número del expediente será asignado por el personal en el momento que esté elaborando el expediente.
6. El archivo de los expedientes se hará de forma centralizada (no se podrá seccionar por sexos, por programas, etc.) y solamente dividido en un archivo de casos elegibles y casos inelegibles.
7. Las Entidades deberán conservar los expedientes por un período no mayor de **6 años**, contados a partir de la fecha del último servicio prestado o contacto con el participante. Una vez transcurridos los 6 años se deberá disponer de los documentos siguiendo el procedimiento establecido por Ley.
8. El participante tiene el derecho a recibir un resumen de su caso y copia del expediente siempre y cuando lo solicite por escrito.
9. Las notas, los informes, los reportes y otros documentos que se registren en el expediente, deberán regirse a los procedimientos que dispongan las normas o

protocolos relacionados con la prestación de servicios. Toda anotación deberá ser relevante y sustentar los documentos presentados por el participante.

10. Ninguna parte del expediente de un participante puede suprimirse, desecharse, anularse, modificarse o destruirse.
11. Ninguna parte del expediente puede reproducirse o copiarse de forma alguna ni por ningún método mecánico o electrónico, incluidas las fotocopias, la grabación en disco, cintas o por técnicas informáticas, sin el permiso de la autoridades competentes.
12. Cada cartapacio enumerado deberá contener únicamente documentos con información del participante, correspondiente al nombre y número de dicho expediente, la cual se arreglará de acuerdo con la Entidad y el orden del expediente que se establece en el enunciado 13.
13. Todos los documentos del expediente estarán identificados por el nombre completo del participante o como mínimo el número de PIN de HMIS. Los documentos deben ir en orden cronológico anexando en la parte superior las páginas y hojas con fechas más recientes.
14. Toda anotación en la hoja de contacto deberá registrar fecha, hora, nombre completo, de quién la elabora, el registro y/o nota, de acuerdo con el patrón establecido en este documento.
15. Las anotaciones en el expediente deberán contener y expresarse en un lenguaje claro y específico. Además, deberá de escribirse con letra legible y sin abreviaturas. El objetivo fundamental de este precepto es proporcionar una información fidedigna y confiable.
16. Errores en los formularios se corregirán pasando una sola línea sobre el error, anotando la fecha e iniciales del personal que hizo la corrección. **El uso de “liquid paper” está prohibido.** El dato correcto se anotará continuo al error, en la línea siguiente o en el lugar que corresponde.
17. Es obligación de todas las personas que utilicen el expediente conservarlo y protegerlo.
18. Cada formulario en el expediente, contiene su propio formato que describe formularios con características específicas establecidas para documentar elementos de elegibilidad o circunstancias de la familia. Todas las Entidades deben utilizar los formularios proporcionados por el Departamento de la Familia.
19. El expediente es un documento legal, así como un elemento de prueba fehaciente de que un participante recibió los servicios y la asistencia económica, por tanto el registro de datos contenidos en él tienen carácter de testimonio y deben reflejar las circunstancias del caso.

20. El empleo de sistemas computadorizados para mantener los expedientes no está prohibido, pero siempre se debe mantener un expediente físico.