

La Autoridad de Desarrollo Comunitario (CDA)

PROCEDIMIENTO DE QUEJAS PARA RESIDENTES DE LA CDA

REQUISITOS [24 CFR 966.52]

El procedimiento de quejas de la CDA será incorporado por referencia en el contrato de alquiler del inquilino.

Los residentes y las organizaciones de residentes tendrán 20 días naturales de la fecha cuando sean notificados por la CDA sobre cualquier propuesta modificación al procedimiento de quejas de la CDA para poder presentar comentarios por escrito a la CDA.

DEFINICIONES [24 CFR 966.53; 24 CFR 966.51(a)(2)(i)]

Varios términos son usados por HUD respecto a los procedimientos de quejas de las autoridades de viviendas públicas (PHA por sus siglas en inglés), cuales asumen unas significaciones específicas y diferentes de sus usos comunes:

- **Queja** – cualquier disputa que un inquilino puede tener con respecto a alguna acción o inacción de la PHA conforme con el contrato de alquiler del inquilino o las regulaciones de la PHA cuales tienen efectos adversos sobre los derechos, las responsabilidades, el bienestar o estatus del inquilino.
- **Querellante** – cualquier inquilino cuya queja es presentada a la PHA o en la oficina de administración del proyecto.
- **Determinación del proceso debido**– una determinación por HUD que la ley de jurisdicción requiere que se le dé al inquilino la oportunidad para tener una audiencia en un tribunal que provee los elementos básicos del debido proceso legal antes de ser desalojado de la unidad de vivienda.
- **Elementos del proceso debido** – una acción de desalojo o de la terminación del arrendamiento en un tribunal estatal o local en la cual las siguientes garantías procesales son requeridas:
 - Una notificación adecuada al inquilino sobre las causales de la terminación del arrendamiento y el desalojo
 - El derecho del inquilino a ser representado por un abogado.
 - La oportunidad para el inquilino a refutar las pruebas presentadas por la PHA incluyendo el derecho a confrontar y repreguntar a los testigos y presentar cualquier defensa legal afirmativa o equitativa que el inquilino tenga.
 - Una decisión basada en los méritos
- **Funcionario de audiencias** – una persona imparcial que es seleccionada por la PHA aparte de la persona quien hizo o aprobó la decisión bajo revisión o un subordinado de esa persona. El individuo o los individuos no necesitan tener entrenamiento legal.
- **Inquilino** – la persona adulta (o personas) (aparte del asistente conviviente)
 - Quien reside en la unidad y quien firmó el contrato de alquiler con la PHA como arrendatario de la unidad de vivienda o si tal persona ya no reside en la unidad,
 - Quien reside en la unidad y quien es el restante jefe del hogar de la familia de inquilinos habitando la unidad de vivienda.
- **Organización de residentes** – incluye una corporación administrativa de residentes

APLICABILIDAD [24 CFR 966.51]

El procedimiento de quejas se aplica solamente a problemas de arrendamiento relacionadas con la PHA. No se aplica a disputas entre inquilinos no involucrando a la PHA. Quejas colectivas no están sujetas al procedimiento de quejas y el procedimiento de quejas no debe ser usada como un foro para iniciar o negociar cambios de las políticas de la PHA.

La CDA esta ubicada en un estado de proceso debido. Por lo tanto, la CDA excluirá del procedimiento de quejas cualquier queja relacionada con la terminación del alquiler o desalojo que involucra:

- Cualquier actividad criminal que pone en peligro la salud, seguridad o el derecho al disfrute pacifico de las instalaciones de otros residentes o empleados de la PHA
- Cualquier actividad criminal violenta o relacionada con drogas en o afuera de las instalaciones
- Cualquier actividad criminal que resultó en una condena de un miembro del hogar por haber cometido un delito grave

RESOLUCION INFORMAL DE LA QUEJA [24 CFR 966.54]

La CDA aceptará solicitudes para una resolución informal de una queja verbalmente o por escrito a la oficina de la CDA, previo al cierre del día laborable, a más tardar 10 días laborables de la fecha del evento causal de la queja.

Quejas relacionadas con las denuncias sobre cuestiones operacionales recibidas por la oficina central de la CDA serán referidas al administrador de propiedades responsable de la administración de la instalación en la cual el inquilino reside. La CDA remitirá las quejas involucrando denuncias relacionadas con la discriminación, el acoso o con los derechos de personas con discapacidad al director de la administración de viviendas de la CDA (o su persona designada).

La resolución informal puede ser realizada a distancia de acuerdo con la CDA, o puede ser permitido que se realice a distancia bajo petición del inquilino.

Al recibir una solicitud puntual para una resolución informal de una queja, la CDA programará y celebrará una reunión previa al cierre del día laborable, a más tardar 10 días laborables de la fecha cuando el inquilino solicitó esta resolución informal.

Si un inquilino no se presenta a la reunión programada para la resolución informal la CDA reprogramará la reunión solamente si el inquilino proporciona una prueba por escrito de una emergencia médica comprobable.

La CDA preparará un resumen de la resolución informal; una copia será entregada al inquilino y una copia será retenida en el expediente del inquilino de la CDA.

PROCEDIMIENTO PARA CONSEGUIR UNA AUDIENCIA

Solicitud para una audiencia y la falta de solicitar

El inquilino tiene que presentar una solicitud por escrito para una audiencia de quejas a la CDA dentro de 5 días laborables desde que el inquilino haya recibido el resumen de la resolución informal.

Si el inquilino no solicita una audiencia, la resolución de la queja de la CDA bajo los términos del proceso de resolución informal será definitiva. Sin embargo, la falta de solicitar una audiencia no constituye una renuncia por el inquilino del derecho a disputar la acción de la CDA o a disponer de la queja por un proceso judicial adecuado.

Programación de audiencias [24 CFR 966.55(f)]

Al recibir una solicitud puntual para una audiencia de quejas, la CDA programará y enviará al inquilino un aviso sobre la audiencia por escrito.

La CDA programará y celebrará la audiencia de quejas antes del cierre del día laborable a más tardar 10 días laborables de la fecha de la solicitud del inquilino para una audiencia de quejas.

Si la audiencia de quejas será celebrada remotamente, la CDA informará al inquilino en el aviso de la audiencia de los siguientes asuntos:

- El proceso involucrado en una audiencia de queja que sea remota;
- Que la CDA proporcionará asistencia técnica anterior a y durante la audiencia de la queja si sea necesario. La asistencia técnica que puede ser proporcionada por la CDA es de la manera para delinear los procedimientos necesarios para entrar en la conferencia telefónica por llamada o en la plataforma de videoconferencia; y
- Que si el inquilino o cualquier testigo individual tiene alguna barrera tecnológica, de recursos o accesibilidad que les previene acceder completamente a la audiencia de quejas remota, el inquilino puede informar a la CDA y la CDA permitirá que el inquilino participe en una audiencia de queja presencial, cuando se considera razonable y apropiado dada la totalidad de las circunstancias.

Si el inquilino no se presenta a la audiencia de quejas la CDA reprogramará la audiencia solamente si el inquilino proporciona una prueba por escrito de una emergencia médica comprobable.

SELECCIÓN DEL FUNCIONARIO DE AUDIENCIAS [24 CFR 966.55(b)]

Las audiencias de quejas de la CDA serán celebradas por un solo asignado funcionario de audiencias quien no es la persona quien hizo o aprobó la decisión ni un subordinado de esa persona.

Si un miembro del personal designado (tal como el administrador del programa) estaba involucrado en la decisión, o es un subordinado de esa persona, un funcionario alternativo será seleccionado.

La CDA puede seleccionar miembros del personal designados quienes no estaban involucrados en la decisión bajo apelación en ciertas circunstancias, tales como las apelaciones involucrando reclamos de discriminación o denegaciones de solicitudes para acomodaciones razonables.

La CDA asignará funcionarios de audiencias quienes son personas con experiencia en la resolución de conflictos, gestión inmobiliaria, audiencias administrativas y/o que tengan conocimiento sobre el programa de viviendas públicas.

El método para designar personal y asignar funcionarios de audiencias será presentada a la junta de consejo de los residentes de la CDA.

AUDIENCIAS REMOTAS

La CDA llevará a cabo las audiencias remotas de conformidad con los requisitos del proceso legal debido y conforme con los reglamentos de HUD.

La CDA tiene la exclusiva discreción para requerir o permitir que las audiencias sean celebradas remotamente en caso de algún mandato local, estatal o nacional para la distancia social y también en casos de inclemencias del tiempo o algún desastre natural.

Adicionalmente, la CDA celebrará remotamente una audiencia bajo la solicitud del inquilino por una acomodación razonable para una persona con discapacidad, si el inquilino no tiene cuidado de niños o transportación que le permite asistir la audiencia, o si el inquilino piensa que una audiencia presencial

ocasionaría un riesgo excesivo a la salud. La CDA considerará otras solicitudes razonables en casos particulares para celebrar la audiencia remotamente.

Producción de documentos antes de la audiencia remota

Si la audiencia será celebrada remotamente, la CDA recopilará un paquete de documentos para la audiencia que conste de todos los documentos que la CDA tiene la intención de producir durante la audiencia. La CDA enviará por correo el paquete de documentos al funcionario de la audiencia a más tardar tres (3) días antes de la audiencia programada. El paquete de documentos original estará en la posesión del representante de la CDA y conservado por la CDA.

Si la audiencia será celebrada remotamente, la CDA requerirá que el inquilino proporcione cualquier documento directamente pertinente a la audiencia a más tardar 24 horas antes de la audiencia programada por el correo o vía email. Si la oficina del sitio de la CDA está abierta al público, los documentos pueden ser entregadas en persona a la oficina del sitio. La CDA escaneará y enviará copias de estos documentos al funcionario de la audiencia y al representante de la CDA el mismo día cuando se reciban.

Los documentos serán compartidos electrónicamente cuando sea posible.

Los derechos del inquilino y los de los representantes del inquilino a revisar con antelación los documentos de la CDA directamente pertinentes a la audiencia están establecidas en **“PROCEDIMIENTOS PERTINENTES A LA AUDIENCIA.”**

Celebrando Audiencias Remotamente

Al celebrar cualquier audiencia remotamente, la CDA tiene que asegurar el proceso legal debido. La CDA llevará a cabo audiencias remotamente por llamada a una conferencia telefónica o por una plataforma de videoconferencia cuando sea disponible. Si la audiencia será llevada a cabo por videoconferencia, la CDA asegurará que todos inquilinos, representantes de inquilinos, defensores, testigos, o representantes de la CDA, o el funcionario de la audiencia puedan acceder adecuadamente la plataforma (por ejemplo, escuchar, ser escuchado, ver, y ser visto) por proveer asistencia técnica a tal exento, si sea necesario, antes de la audiencia. Esta asistencia técnica que puede ser proporcionada por la CDA será en la forma de describir los procedimientos necesarios para acceder la llamada de conferencia telefónica o una plataforma para la videoconferencia.

Si algún inquilino, representante de inquilinos, defensor, testigo, representante de la CDA o el funcionario de la audiencia no puede utilizar la plataforma de videoconferencia de manera eficaz, la audiencia será celebrada por llamada de teleconferencia. Testigos pueden testificar por llamada telefónica.

Sin importar si la audiencia es celebrada por la CDA por teleconferencia o videoconferencia, la CDA proporcionará a todas partes la información de acceso y/o información de llamada previamente a la audiencia.

LOS PROCEDIMIENTOS QUE CONTROLAN LA AUDIENCIA [24 CFR 966.56]

Derechos del querellante [24 CFR 966.56(b)]

El querellante será permitido una audiencia imparcial. Incluyendo:

- La oportunidad para examinar, antes de cualquier audiencia de agravios, cualquier documento PHA, incluyendo expedientes y regulaciones directamente pertinentes a la audiencia. El inquilino será permitido tomar copias de cualquier documento relacionado a la audiencia con un cargo igual a la tasa actual publicada bajo ordenanza general local MGO 3.70. La familia tiene que solicitar los materiales de prueba de la CDA a más tardar 12:00 PM el día laborable previo a la fecha de la audiencia.

- El derecho a ser representado por un abogado u otra persona escogida como el representante del inquilino y dejar que tal persona haga las declaraciones de parte del inquilino. Las audiencias pueden ser asistidas por las siguientes personas adecuadas:

Representante(s) de la CDA y cualquier testigo de la CDA

El inquilino y cualquier testigo del inquilino

El abogado u otro representante del inquilino

- El derecho a una audiencia privada menos si el querellante pide por una audiencia pública.
- El derecho a presentar pruebas y argumentos a favor de la queja del inquilino, a disputar las pruebas en cuales se basen la PHA o la administración de viviendas y a afrontar y contrainterrogar todos los testigos en cuyo testimonio o información se base la PHA o la administración de viviendas.
- Una decisión basada única y exclusivamente en los hechos presentados en la audiencia. El

Decisión sin una audiencia [24 CFR 966.56(c)]

El funcionario de la audiencia puede rendir una decisión sin proceder a una audiencia si el funcionario de audiencias determina que el mismo tema ya se ha decidido en otro proceso.

Falta de comparecer [24 CFR 966.56(d)]

Si el inquilino no se presenta durante la hora programada para la audiencia, el funcionario esperará hasta 15 minutos. Si el inquilino comparece dentro de 15 minutos de la hora programada, se celebrará la audiencia. Si el inquilino no comparece dentro de 15 minutos de la hora programada, se considerará que ha faltado de comparecer.

Si el inquilino no comparece, pero logro programar de nuevo la audiencia con antelación, el inquilino tiene que contactar a la CDA dentro de 24 horas de la hora programada para la audiencia, con excepción los días del fin de semana y los días festivos. La CDA programará de nuevo la audiencia solamente si el inquilino proporciona un comprobante por escrito de una emergencia médica verificable.

Procedimientos generales [24 CFR 966.56(e), (f), y (g)]

Cualquier evidencia que será considerada por el funcionario de la audiencia tiene que ser presentada en la hora de la audiencia. Hay cuatro categorías de evidencia.

Testimonio oral: El testimonio de testigos.

Pruebas documentales: algo escrito que es pertinente al caso, por ejemplo, una carta escrita a la CDA. Escritos incluyen todas formas de comunicación grabadas o representación, incluido cartas, correos electrónicos, palabras, fotos, sonidos, vídeos o símbolos o combinaciones de lo mismo.

Pruebas demostrativas: Evidencia generada específicamente para la audiencia y presentada como una contribución ilustrativa para asistir al funcionario de la audiencia, tal como un modelo, un gráfico u otro diagrama.

Pruebas tangibles: Un artículo tangible directamente pertinente al caso.

Evidencia de terceros es evidencia que no es basada en el conocimiento personal del testigo. Específicamente, es una declaración, aparte de una declaración hecha por un testigo atestiguando en una audiencia, que es ofrecida para comprobar la verdad del asunto declarado. Por sí solo, las pruebas de palabra de terceros no tienen importancia cuando se hace una determinación de hechos. El funcionario de la audiencia puede incluir una prueba de palabra de terceros al considerar su decisión si es que sea corroborado por otras pruebas. Aunque las pruebas de palabra de terceros en general es admisible en una audiencia, el funcionario de la audiencia no va a basar la decisión de la audiencia únicamente en la

palabra de terceros menos si exista un claro valor justificativo y la credibilidad de las pruebas y la parte que está buscando el cambio ha logrado alcanzar la carga de la prueba.

Si la CDA no cumple con los requisitos de la producción de pruebas (proporcionando al inquilino con una oportunidad para examinar los documentos de la CDA antes de celebrar la audiencia de la queja), el funcionario tiene que rehusar en admitir tal evidencia.

Aparte de la falta de la CDA en cumplir con la producción de pruebas, el funcionario de la audiencia tiene la autoridad para invalidar cualquiera objeción a las pruebas.

Si el querellante desea que la CDA lleve a cabo una grabación del proceso por audio, se tiene que hacer la solicitud directamente a la CDA a más tardar a las 12:00 PM el día laboral antes de la audiencia.

La CDA considerará a una grabación de audio del proceso como una transcripción legítima.

Adaptaciones para personas con discapacidades [24 CFR 966.56(h)]

La PHA tiene que proveer acomodaciones razonables para personas con discapacidades para poder participar en la audiencia. Una acomodación razonable puede incluir interpretes del lenguaje de señas, lectores, ubicaciones accesibles o asistentes. Si el inquilino esta visualmente discapacitado, cualquier aviso al inquilino que sea requerido en este procedimiento de quejas tiene que estar en un formato accesible.

Limitado rendimiento en inglés (24 CFR 966.56(g))

La PHA tiene que cumplir con la regla final de HUD para personas con competencia limitada en ingles y proporcionar servicios de lenguaje durante todo el procedimiento de quejas.

DECISIÓN DEL FUNCIONARIO DE LA AUDIENCIA [24 CFR 966.57]

En rendir una decisión, el funcionario de audiencias considerará los siguientes asuntos:

PHA Notificación para la familia: El funcionario de la audiencia determinará si los motivos por la decisión de la CDA vienen indicados objetivamente en la notificación.

Producción de pruebas: El funcionario de la audiencia determinará si la familia fue proporcionada la oportunidad para examinar cualquier documento pertinente conforme con las políticas de la CDA.

PHA Pruebas para corroborar la decisión PHA: La evidencia consiste en los hechos presentados. La evidencia no es conclusiva ni es un argumento. El funcionario de la audiencia evaluará los hechos para determinar si respaldan la conclusión de la CDA.

Validez de los motivos para la terminación del arrendamiento (cuando corresponde): El funcionario de la audiencia determinará si la terminación del alquiler es por uno de los motivos indicados en las regulaciones de HUD y en las políticas de la CDA. Si los motivos por la terminación no se especifican en las regulaciones o en cumplimiento con las políticas de la CDA, entonces la decisión de la CDA será revocada.

El funcionario de la audiencia emitirá una decisión por escrito a la familia y a la CDA a mas tardar el cierre del día laborable 10 días después de la fecha de la audiencia. El reporte tendrá la siguiente información:

Información de la audiencia:

Nombre del querellante

Fecha, hora y lugar de la audiencia

Nombre del funcionario de la audiencia

Nombre del representante de la CDA

Nombre del representante de la familia (si hubiese alguien)

Nombres de los testigos (si hubiese alguien)

Contexto: Un breve y imparcial resumen sobre la razón por la audiencia y la(s) fecha(s) en cual(es) se hizo la resolución informal, con quien se hizo, y un resumen de los resultados de esta resolución informal. También incluye la fecha en la cual el querellante solicitó la audiencia de quejas.

Resumen de la evidencia: El funcionario de la audiencia sintetizará el testimonio de cada testigo y identificará cualquier documento que algún testigo produjo para respaldar su testimonio y los que fueron admitidas como pruebas en las actas.

Determinación de una cuestión de hecho: El funcionario de la audiencia incluirá todas las determinaciones de las cuestiones de hecho basados en el mayor valor probatorio. *El mayor valor probatorio* se entiende como la mayoría de las pruebas o como una prueba más concluyente que la prueba ofrecida en su oposición; o sea, la prueba que en su total demuestra que el hecho que se busca probar es más probable que no. El mayor valor probatorio no es determinado por la cantidad de testigos, pero por la mayoría de las pruebas o la mayor ponderación.

Conclusiones: El funcionario de la audiencia rendirá una conclusión derivada de los hechos que fueron determinados a ser ciertos por la mayoría de las pruebas. La conclusión resultará en una determinación de que si los hechos respaldan la decisión de la CDA o no.

Orden: El informe de la audiencia incluirá una declaración que indica si la decisión de la CDA fue confirmada o revocada. Si es revocada, el funcionario de la audiencia instruirá a la CDA a cambiar la decisión conforme con la determinación del funcionario de la audiencia. En caso de la terminación del alquiler, el funcionario de la audiencia instruirá a la CDA a restaurar el estatus del alquiler de la familia.

Procedimiento para más audiencias

El funcionario de la audiencia puede pedir que la familia le dé más información y/o puede aplazar la audiencia para poder volver a reunir las partes en una fecha posterior antes de llegar a una decisión. Si la familia falta una cita o una fecha límite ordenada por el funcionario de audiencias, la decisión de la CDA entrará en vigor y ninguna audiencia más será otorgada.

Decisión Final [24 CFR 966.57(b)]

La junta de comisionados de la CDA designará al director ejecutivo de la CDA a revocar la decisión del funcionario de audiencias cuando la CDA considera que la decisión del funcionario de audiencias es inválida debido a las razones indicadas en lo anterior.