



Procedimiento de queja para residentes de vivienda pública

I. PROPÓSITO

El propósito de este procedimiento de queja es garantizar que un Residente de una propiedad arrendada por la Autoridad de Vivienda de Portland (HOME FORWARD, por sus siglas en inglés) tenga la oportunidad de una audiencia si se inconforma, dentro de un tiempo razonable, por una acción o una inacción de HOME FORWARD que relacione el alquiler del Residente con regulaciones de HOME FORWARD o de HUD (siglas en inglés de Desarrollo de Vivienda y Urbano) que afecten de manera adversa los derechos, obligaciones, prestaciones sociales o estatus del Residente en lo individual.

II. DEFINICIONES

- A. Quejoso:** Residente cuya queja se presenta a la HOME FORWARD de acuerdo con estos procedimientos.
- B. Oficial o Panel de la Audiencia:** un oficial o un panel de audiencia seleccionado de acuerdo con la sección VI de este procedimiento, para escuchar las quejas y tomar una decisión.
- C. Queja:** Disputa que un Residente pudiera tener con respecto a una acción o inacción de HOME FORWARD de acuerdo con el alquiler del Residente en lo individual, con las regulaciones de HOME FORWARD o de HUD que afecten de manera adversa los derechos, obligaciones, prestaciones sociales o estatus del Residente en lo individual.
- D. Residente:** Persona (o personas) adulta(s) distintas de un corresidente:
 - 1. que resida en la unidad y haya ejecutado el alquiler como arrendatario con HOME FORWARD; o
 - 2. que resida en la unidad y sea el jefe de familia alternativo de la familia residente en la vivienda.
- E. Organización de Residentes:** Grupo similar a una Junta de Residentes o a una Corporación de Administración de Residentes.

III. APLICABILIDAD

Este procedimiento de queja se aplica a todas las quejas individuales entre HOME FORWARD y sus residentes excepto que HOME FORWARD excluye:

- A.** Disputas entre arrendatarios ajenas a HOME FORWARD;
- B.** Quejas de acción de clase;
- C.** Foros para iniciar o negociar cambios en las políticas entre un grupo o grupos de residentes y la Junta de Comisionados de HOME FORWARD; y
- D.** Siempre que una Determinación del Debido Proceso por parte de HUD esté en efecto en Oregon (véase Sección V(E)), cualquier queja relacionada con la terminación de un arrendamiento o un desahucio que implique:

1. Una actividad criminal que amenace la salud, seguridad o derecho al disfrute pacífico de las viviendas de otros residentes o empleados de HOME FORWARD; o
2. Una actividad criminal relacionada con las drogas dentro o cerca de esas viviendas.

IV. CONCILIACIÓN INFORMAL DE LA QUEJA

A. Conferencia de Conciliación Informal: Toda queja deberá presentarse personalmente, ya sea en forma oral o escrita, a la oficina de HOME FORWARD apropiada en un término de 14 (catorce) días posteriores a: (1) una inacción de HOME FORWARD o (2) la fecha de un aviso de acción de HOME FORWARD. Cuando el Procedimiento de Queja sea conducente, HOME FORWARD programará una conferencia de conciliación informal para desahogar la disputa sin necesidad de una audiencia. En casos de desahucio, el Residente será notificado en el aviso de desahucio de la fecha, hora y lugar de la conferencia informal.

Si se realizó una conferencia de conciliación informal, se preparará un resumen por escrito de la discusión en la conferencia, dentro de un tiempo razonable; se dará una copia al Residente y otra copia se destinará al expediente del Residente. El resumen especificará los nombres de los participantes, la fecha de la reunión, la naturaleza del arreglo de la queja propuesto y las razones específicas para ello; también especificará los procedimientos por los cuales puede obtenerse una audiencia si el Quejoso no queda satisfecho. El no solicitar una conferencia de conciliación informal no anula el derecho del Quejoso de inconformarse con la acción de HOME FORWARD de tramitar la queja en un procedimiento judicial apropiado.

B. Acomodo razonable: HOME FORWARD debe proporcionar un acomodo razonable a personas con incapacidad a fin de que participen en la conferencia de conciliación informal. El acomodo razonable puede incluir intérpretes calificados del lenguaje de signos, lectores o lugares de reunión accesibles. Para mayor información, por favor lea nuestra *Guide to Reasonable Accommodation for Persons with Disabilities* (Guía para el acomodo razonable de personas con incapacidad).

Si el Quejoso padece un deterioro visual, cualquier aviso al Quejoso que sea necesario bajo este procedimiento de queja debe darse en un formato accesible.

V. PROCEDIMIENTO PARA CONSEGUIR UNA AUDIENCIA

A. Solicitud de audiencia: El Quejoso presentará una solicitud por escrito a la oficina de HOME FORWARD dentro de los 7 (siete) días posteriores a la recepción del resumen del análisis de la conferencia informal. La solicitud debe establecer:

1. la razón o razones de la queja; y
2. la acción o solución solicitada.

B. Requisito para la audiencia: Todas las quejas deberán presentarse personalmente ya sea de manera oral o escrita para la conferencia de conciliación informal, según se describe en la sección IV como una condición

para programar una audiencia formal. Si el Quejoso presenta al Oficial o al Panel de la Audiencia una causa justificada de por qué no procedió con la conferencia informal, este requisito puede ser ignorado por el Oficial o el Panel de la Audiencia.

- C. Depósitos en custodia:** Antes de programar una audiencia por cualquier queja que implique una renta reclamada por HOME FORWARD como no pagada, el Quejoso pagará a HOME FORWARD una cantidad igual al monto de la renta que se deba y pagadera en la fecha del primero del mes precedente al mes en el que la acción o inacción haya tenido lugar. De ahí en adelante el Quejoso depositará mensualmente una cantidad equivalente a la renta mensual en una cuenta de depósito en custodia hasta que la queja sea resuelta por el Oficial o el Panel de la Audiencia. A menos que sea ignorada, la falta de pago dará por terminado el procedimiento de queja. La falta de pago no constituirá la anulación de cualquier derecho que el Quejoso pudiera tener para inconformarse con la disposición de HOME FORWARD de su queja en cualquier procedimiento judicial apropiado.
- D. Programación de audiencias:** Una vez cumplidos los párrafos A, B y C de esta sección por parte del Quejoso, el Oficial o Panel de Audiencias programará de inmediato una hora y un lugar razonablemente convenientes tanto para el Quejoso como para HOME FORWARD. Una notificación por escrito especificando la fecha, hora y lugar, así como los procedimientos que regirán en la audiencia, se entregará al Quejoso o a un familiar adulto que resida en la vivienda, o bien se enviará por correo de primera clase.
- E. Procedimiento de queja expedito:** En caso de que la Determinación del Debido Proceso de HUD sea retirada o se vuelva inefectiva por alguna razón, HOME FORWARD empleará un procedimiento de queja expedito para aquellas quejas cubiertas por la sección III. D. (Actividad criminal y actividad relacionada con drogas). En estos casos, los requisitos y límites de tiempo para presentar una queja y solicitar una audiencia no proceden, y la Conferencia de Conciliación Informal se soslayará. HOME FORWARD programará una audiencia ante el Oficial o el Panel de la Audiencia no antes del tercer día hábil posterior al envío del aviso de desahucio (sexto día si el aviso es enviado por correo) y establecerá en el aviso de desahucio la fecha, la hora y el lugar de la audiencia. La inasistencia a la audiencia por parte del Residente (Quejoso) se regirá por la sección VII. D, excepto que el Oficial o el Panel de la Audiencia sólo puede posponer la audiencia 2 (dos) días hábiles y sólo ante la demostración de una causa justificada por parte del Residente (Quejoso) de por qué no acudió a la audiencia.
- F. No solicitar audiencia:** Si el Quejoso no solicita una audiencia de acuerdo con los requisitos de esta sección, entonces la decisión de HOME FORWARD sobre la queja será definitiva. El no solicitar una audiencia no anula el derecho del Quejoso de inconformarse por la acción de HOME FORWARD de decidir sobre la queja en un procedimiento judicial apropiado.

VI. SELECCIÓN DEL OFICIAL O DEL PANEL DE LA AUDIENCIA

- A. Selección del Oficial o del Panel de la Audiencia:** HOME FORWARD consultará con las Organizaciones de Residentes antes de nombrar a un Oficial o a un miembro del Panel de la Audiencia. HOME FORWARD nombrará a una persona o personas

imparciales distintas de una persona o subordinado que haya hecho o aprobado una acción de HOME FORWARD. Ningún pariente, amigo o conocido del Quejoso podrá fungir como Oficial o miembro del Panel de la Audiencia. Una persona que viva en el mismo desarrollo que el Quejoso no podrá fungir como Oficial o como miembro del Panel de la Audiencia.

VII. PROCEDIMIENTOS QUE RIGEN LA AUDIENCIA

A. Audiencia: La audiencia será escuchada ante el Oficial o el Panel de la Audiencia.

B. Proceso Debido: Al Quejoso se le permitirá una audiencia justa, que incluirá:

1. La oportunidad de examinar antes de la audiencia de la queja los documentos de HOME FORWARD, incluidos registros y regulaciones, que sean directamente relevantes para la audiencia. El Quejoso podrá copiar cualquiera de esos documentos a sus expensas. Si HOME FORWARD no pone a disposición el documento para su examen ante una petición del Quejoso, no podrá utilizarlo en la audiencia de la queja;
2. El derecho a ser representado por un abogado u otra persona elegida como representante del Quejoso, y que esa persona haga declaraciones a nombre del Quejoso;
3. El derecho a una audiencia privada a menos que el Quejoso solicite una audiencia pública;
4. El derecho a presentar evidencia y argumentos que apoyen su queja, a inconformarse con evidencia presentada por HOME FORWARD y a confrontar y realizar un examen cruzado de todos los testigos en cuyo testimonio o información se base HOME FORWARD;
5. Una decisión basada única y exclusivamente en los hechos presentados en la audiencia.

C. Asunto previamente decidido: El Oficial o el Panel de la Audiencia puede tomar una decisión sin proceder con la audiencia si el Oficial o el Panel de la Audiencia determina que el asunto se ha decidido previamente en otro procedimiento.

D. Inasistencia: Si el Quejoso o HOME FORWARD no asiste a la audiencia programada, el Oficial o el Panel de la Audiencia puede tomar la determinación de posponer la audiencia no más de 5 (cinco) días hábiles o determinar que el Quejoso ha renunciado a su derecho a la audiencia. Tanto el Quejoso como HOME FORWARD serán notificados de la determinación por el Oficial de la Audiencia. La determinación de que el Quejoso ha renunciado a su derecho no constituirá una anulación de cualquier derecho que el Quejoso pudiera tener de inconformarse con la decisión de HOME FORWARD sobre la queja en un procedimiento judicial apropiado.

E. Derecho a la solución: En la audiencia, el Quejoso debe en primer lugar mostrar el derecho a la solución solicitada; y de ahí en adelante, HOME FORWARD debe justificar su acción o inacción contra la cual se dirige la queja.

F. Realización de la audiencia: La audiencia será llevada a cabo de manera informal por el Oficial o el Panel de la Audiencia. Podrá recibirse evidencia oral o documental pertinente a los hechos o asuntos planteados por el Quejoso, sin considerar la admisibilidad bajo las reglas de evidencia aplicables a los procedimientos judiciales. El Oficial o el Panel de la Audiencia puede pedir a HOME FORWARD, al Quejoso, al abogado, a otros participantes o a los espectadores que se comporten de manera ordenada. El incumplimiento de las directrices del Oficial o Panel de Audiencias de conducirse con orden puede dar como resultado:

1. la exclusión de los procedimientos; o
2. una decisión adversa a los intereses de la parte que no mantenga el orden en cuanto al otorgamiento o el rechazo de la solución solicitada, según sea apropiado.

G. Transcripciones: El quejoso o HOME FORWARD puede arreglar, en forma anticipada y con cargo a la parte que haga el arreglo, una transcripción de la audiencia. Cualquiera de las partes interesadas puede comprar una copia de esa transcripción.

H. Acomodo razonable: HOME FORWARD debe proporcionar un acomodo razonable a las personas con incapacidad que participen en la audiencia. El acomodo razonable puede incluir intérpretes calificados del lenguaje de signos, lectores o lugares de reunión accesibles.

Si el Quejoso padece un deterioro visual, cualquier aviso al Quejoso que sea necesario bajo este procedimiento de queja debe darse en un formato accesible.

VIII. DECISIÓN DEL OFICIAL O DEL PANEL DE LA AUDIENCIA

A. Resultados de la decisión: El Oficial o el Panel de la Audiencia preparará una decisión por escrito, junto con las razones de la decisión, dentro de un tiempo razonable después de la audiencia. Una copia de la decisión se enviará al Quejoso y a HOME FORWARD. Una copia de la decisión se destinará al expediente de Residente del Quejoso. Una copia de tal decisión, con todos los nombres y referencias de identificación borrados, también se guardará en un archivo mantenido por HOME FORWARD y estará disponible para su inspección por un prospecto de Quejoso, por su representante o por el Oficial o el Panel de la Audiencia.

B. Obligatoriedad de la decisión, excepciones: La decisión del Oficial o Panel de Audiencias será obligatoria para HOME FORWARD, que emprenderá todas las acciones necesarias, o se abstendrá de ellas, para llevar a cabo la decisión a menos que la Junta de Comisionados de HOME FORWARD determine, dentro de un tiempo razonable y notificando de inmediato al Quejoso de su determinación, que:

1. La queja no concierne a la acción o falta de ella por parte de HOME FORWARD, de acuerdo con, o implicando a, el alquiler del Quejoso o las regulaciones de HOME FORWARD que afecten de manera adversa los derechos, obligaciones, prestaciones sociales o estatus del Quejoso; y
2. La decisión del Oficial o del Panel de la Audiencia es contraria a la ley federal, estatal o local aplicable, a las regulaciones de HUD o a los requisitos del Contrato de Contribuciones Anuales entre HUD y HOME FORWARD.

C. Otras soluciones: Una decisión del Oficial o del Panel de la Audiencia o de la Junta de Comisionados de HOME FORWARD a favor de HOME FORWARD o que niegue la solución solicitada por el Quejoso en su totalidad o en parte no constituirá una anulación de, ni afectará de ninguna manera, los derechos que el Quejoso pueda tener a un juicio de novo o a una revisión en cualquier procedimiento judicial, que pudiera de aquí en adelante ser traído a colación.