

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y  
ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

I. PROVISIONES GENERALES

II. FORMULARIOS USADOS PARA PROCESAR SOLICITUDES DE ACOMODACIÓN RAZONABLE

III. PETICIÓN DE ACOMODACIÓN RAZONABLE

IV. VERIFICACIÓN DE UNA SOLICITUD DE ACOMODACIÓN RAZONABLE

V. APROBACIÓN DE UNA SOLICITUD DE ACOMODACIÓN RAZONABLE

VI. DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACOMODACIÓN RAZONABLE

VII. SOLICITUD DE UNA CONSIDERACIÓN DE CIRCUNSTANCIAS MITIGANTES

VIII. APELACIONES Y QUEJAS

IX. SOLICITUD DE ACOMODACIÓN A LOS PROPIETARIOS PRIVADOS BAJO EL PROGRAMA DE LA SECCIÓN 8 BASADA EN EL INQUILINO

X. DISPONIBILIDAD DE VIVIENDAS ACCESIBLES PROPIEDAD DE LA HACLA

XI. QUEJA FORMAL INICIADA POR HUD O LA ORGANIZACIÓN POR LA VIVIENDA EQUITATIVA

XII. GESTIÓN DE SUPERVISIÓN Y REGISTROS

XIII. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

### I. PROVISIONES GENERALES

A. El personal debe tratar cada caso individualmente y cada caso se debe examinar basado en sus propios méritos.

B. En la mejor medida posible, las solicitudes de acomodaciones razonables deben ser evaluadas y decididas a nivel de Gerente.

C. Además de los procedimientos generales descritos en esta exposición, el personal debe seguir cualquier procedimiento adicional de la Sección 8 del Plan Administrativo, la Admisión de Vivienda Pública y con la Normativa de Ocupación Continuada así como las directrices de cualquier departamento.

D. Con el propósito de esta normativa, se entenderá por Cliente un solicitante, participante, o residente (actual o anterior) de un programa de la HACLA tanto habitacional como no-habitacional.

E. El personal, participará en la discusión con el cliente para determinar que excepción de la normativa o de las acomodaciones razonables se han solicitado y para identificar alternativas aceptables de acomodación si es necesario.

F. El Personal debe documentar en forma adecuada y en el sistema apropiado de la agencia todas las solicitudes razonables y las medidas posteriores, así como todas las gestiones e interacciones con el cliente y el Proveedor/Trabajador.

G. La HACLA proporcionará la respuesta inicial a una solicitud de acomodación razonable no más tarde de 30 días naturales desde la recepción de la solicitud.

H. Las solicitud de reuniones públicas de acomodaciones razonables no se describen en este documento, por favor remítase a las reuniones públicas en el Manual de políticas y procedimientos, sección 125:1 IV E. Todas las solicitudes deben realizarse a la persona de contacto identificada en el aviso de la reunión, antes de la fecha de la reunión. La petición puede hacerse por teléfono, correo electrónico, o enviado a través de TTY.

I. En casos donde puede haber una pregunta en cuanto a normativa, procedimientos o responsabilidad de la HACLA, el personal debe consultar con su Gerente antes de cualquier decisión/acción. Si todavía hay duda, el recurso es consultar al Coordinador 504.

## NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE- PROCEDIMIENTOS

### II. FORMULARIOS USADOS PARA PROCESAR SOLICITUDES DE ACOMODACIÓN RAZONABLE

Formulario #	Nombre	Propósito	Cómo Usar
S504-01	Aviso de Normativa de No Discriminación Basada en Discapacidad y Acomodación Razonable	Proveer aviso al Cliente	Incluir todas las entrevistas y paquetes de revisión Imprimir en <b>8 ½ x 14 sólo</b>
S504-02	Cuestionario de Acomodación Razonable	Permite al Cliente indicar si necesita o no acomodación razonable	Incluir en todos los paquetes de entrevista con S504-01 o proveer al Cliente si lo solicita. Guardar como parte del proceso de revisión. Imprima en <b>8 ½ x 14 sólo</b>
S504-03	Certificación de la Necesidad de Acomodación Razonable	Obtener verificación por 3 <sup>rd</sup> parte de necesidad por el Proveedor/Trabajador	Enviar al Proveedor/Trabajador en la lista en 501-02. El Cliente firma la Sección B. La HACLA lo envía al Proveedor/Trabajador Imprima en <b>8 ½ x 14 sólo – 2 caras</b>
S504-03A	Certificación de la Necesidad de una Habitación Adicional para Equipos/suministros Médicos	Obtener verificación de 3 <sup>rd</sup> parte de equipos/suministros médicos para justificar una habitación adicional	Enviar al Proveedor/Trabajador adjunto a S504-03 si la solicitud es de una habitación adicional Imprima en 8 ½ x 11
S504-04	Auto-Certificación de la Necesidad de Acomodación Razonable	Para los Clientes cuya discapacidad y necesidad de una acomodación es evidente	Proveer al Cliente según se necesite. Solo puede aprobarse por Gerentes Adjuntos o personal superior Imprima en 8 ½ x 11

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-  
PROCEDIMIENTOS**

<b>Formulario #</b>	<b>Nombre</b>	<b>Propósito</b>	<b>Cómo Usar</b>
S504-05	Verificación de Circunstancias Mitigantes	Verificar las Circunstancias Mitigantes	El Cliente necesita firmar la Sección A para autorizar la provisión de información. La HACLA completa la sección B y la envía a la persona indicada por el Cliente en S504-05. Imprima en <b>8 ½ x 14 sólo – 2 caras</b>
S504-06	Acuerdo De Acomodación Razonable Por Circunstancias Mitigantes	Documentar el acuerdo del Cliente de cumplir las reglas del programa	La HACLA completa la Sección A y el Cliente completa la Sección B. Proporcionar una copia completada al Cliente. Imprima en 8 ½ x 11
S504-07	Solicitud de Información Adicional	Enviar al Cliente para solicitar documentos o ayuda para contactar al Proveedor/Trabajador	La HACLA la envía si después de 30 de la solicitud, faltan documentos o el Proveedor/Trabajador no ha respondido. Imprimir en 8 ½ x 11
S504-08	Formulario De Queja Relacionada Con La Acomodación Razonable	Para usar por el Cliente para apelar una denegación de acomodación razonable o reportar discriminación por discapacidad	El Cliente la completa y presenta directamente al Coordinador de Accesibilidad. Imprima en <b>8 ½ x 14 sólo</b>
S504-09	Registro de unidades de vivienda ofrecidas para las solicitudes de acomodación razonable	Para el seguimiento de las ofertas a los Clientes que necesitan viviendas accesible propiedad de la HACLA	Con cada oferta documentar los datos pedidos en el formulario. Mantener el expediente del Cliente. Imprima en 8 ½ x 11

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

### III. PETICIÓN DE ACOMODACIÓN RAZONABLE

A. Como parte del proceso tanto de la entrevista inicial como de las subsecuentes, el jefe de familia debe recibir el Aviso de no Discriminación Basada en Discapacidad ("notificación", S504-01) junto con el cuestionario de Acomodación Razonable ("Cuestionario", S504-02). Si el cuestionario se devuelve indicando que hay una necesidad de una acomodación, siga los procedimientos descritos en esta exposición.

B. Durante el proceso de solicitud, recertificación, o a petición del Cliente, el personal debe explicar el procedimiento de solicitud de una acomodación razonable y proporcionar los formularios necesarios. Los formularios pueden ser proporcionados en un formato alternativo según sea necesario (por ejemplo: letra grande).

El personal debe proporcionar ayuda al Cliente para completar los formularios si así lo solicita.

C. Debe prestarse igual consideración a una solicitud de acomodación razonable aun cuando la solicitud se realice por vía oral o usando un formulario que no es el formulario estándar de la HACLA. De todas formas, dichas solicitudes requerirán la necesidad de verificación del nexo entre la discapacidad y la acomodación solicitada, si no es evidente.

1. Si la solicitud se realiza por vía oral, el personal debe proveer al solicitante el Cuestionario y el formulario de la Certificación de la Necesidad para la Acomodación Razonable ("Certificación" S504-03) para que el nombre y la información de contacto del profesional de la salud, o el asistente o trabajador social (ahora conocido como "Proveedor/Trabajador") y la autorización de provisión de información puedan obtenerse.

2. Si la solicitud se realiza por escrito, en un formulario distinto de los de la HACLA, el personal debe hacer firmar al solicitante la autorización en el formulario de Certificación y, si es necesario, el Cuestionario para obtener la información sobre el Proveedor/Trabajador.

3. La negativa de un Cliente a firmar el formulario no será motivo de denegación de una solicitud siempre y cuando el Cliente sea capaz de proporcionar una verificación alternativa si es necesario.

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

D. Para las solicitudes de acomodación razonable, el personal no debe preguntar sobre la naturaleza o la severidad de la discapacidad. El personal puede hacer preguntas sobre todas las características del hogar (independientemente del estado de discapacidad) para determinar si el hogar/participante es:

1. Capaz para cumplir los requisitos de propiedad o arrendamiento;
2. Apto como vivienda disponible sólo para personas con distintas discapacidades o para personas con un tipo particular de discapacidad;
3. Calificado como prioridad para las personas con discapacidades o para personas con un tipo particular de discapacidad;
4. Calificado para un subsidio o deducción basado en una discapacidad

E. El personal no debe solicitar más información sobre la discapacidad de un Cliente o necesidad de acomodación si el nexo entre la discapacidad y la acomodación es conocida y evidente.

### **IV. VERIFICACIÓN DE UNA SOLICITUD DE ACOMODACIÓN RAZONABLE**

A. Verificación de la necesidad de acomodación por terceras partes.

Se requiere la verificación por terceras partes cuando la discapacidad y/o la necesidad de acomodación solicitada no son evidentes o no se han establecido previamente.

En raras ocasiones un cliente puede no estar dispuesto a firmar una provisión de verificación debido a cuestiones de privacidad. En estos casos el personal debe trabajar con el cliente para obtener la información lo mejor posible de acuerdo a los pasos de la Jerarquía de la Verificación.

1. Si el cliente entrega un cuestionario (S504-02), indicando una necesidad de un acomodación, debe ofrecerse al Cliente el Formulario de Certificación (S505-03). La persona para quien se realiza la solicitud de acomodación debe firmar y fechar en el espacio provisto para autorizar la provisión de información. Si la solicitud es para un menor o una persona que carece de capacidad jurídica, el padre/tutor debe firmar la autorización.

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

Si la solicitud es para obtener un dormitorio adicional para equipos médicos o suministros, el personal debe adjuntar el formulario S504-03A con la Certificación enviada al Proveedor/Trabajador.

2. Por solicitud del Cliente, el personal de la HACLA puede ayudar al Cliente a rellenar los formularios. El personal deberá verificar que el cliente está de acuerdo con la descripción de la acomodación que el personal ha escrito en los formularios.

3. Después de que el Cliente haya firmado la Certificación, el personal deberá enviar por correo, fax o correo electrónico los formularios al Proveedor/Trabajador indicado en el cuestionario.

4. Si al recibir el formulario de certificación, el formulario no está completo, el personal deberá comunicarse con el Proveedor/Trabajador para obtener la información faltante. El personal debe documentar los intentos realizados para comunicarse con el Proveedor/Trabajador y la información recibida.

### **B. Auto-certificación de la Necesidad de Acomodación Razonable.**

1. Una auto-certificación de discapacidad y necesidad de acomodación puede ser solicitada por una persona con discapacidad, si se cumplen todo los siguientes requisitos:

(a) El individuo tiene una discapacidad evidente y/o visible (como una persona que regularmente utiliza una silla de ruedas o una persona con discapacidad auditiva); y

(b) La acomodación solicitada está claramente relacionada con la discapacidad del individuo (por ejemplo, una persona con problemas de movilidad pide un barra para agarrarse o una persona sorda solicita un intérprete de lengua de signos).

2. El formulario de la Auto-certificación de Necesidad de Acomodación Razonable (S504-04) reemplazará al formulario estándar de Certificación (S504-03). El formulario de Auto-certificación debe ser firmado y fechado por la persona que necesita la acomodación, a menos que la solicitud se haga en nombre de un menor o una persona que carece de capacidad jurídica. En tales casos, el formulario debe ser firmado y fechado por el padre, tutor, cuidador o abogado de hecho que detenta un poder adecuado.

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

3. Si el Gerente no puede determinar que la acomodación solicitada está o no relacionada con la discapacidad, la persona será informada de que se requiere la confirmación, por parte de terceros de la necesidad de la acomodación solicitada. En este caso, debe hacer que el Cliente firme el formulario de la Certificación Estándar (S504-03) de modo que el personal pueda enviarlo directamente al Proveedor/Trabajador.

### **V. APROBACIÓN DE UNA SOLICITUD DE ACOMODACIÓN RAZONABLE**

A. Una solicitud puede ser aprobada después de que la discapacidad haya sido verificada, se haya establecido el nexo y la solicitud se considera razonable. Se debe referir a la definición de una acomodación razonable en la normativa (MPP 125:1). El personal debe notificar al Cliente de la aprobación por escrito dentro de 5 días hábiles de la aprobación. Se debe referir a los modelos de carta en la sección XIII de estos procedimientos.

B. El aviso de aprobación incluirá la siguiente información:

1. Para excepciones/ajustes en la normativa o el procedimiento, la notificación describirá brevemente la excepción o ajuste a la normativa o el procedimiento que se concede como acomodación. La notificación incluirá también el nombre y la información de contacto del personal de la HACLA a quien el Cliente puede hacer preguntas relacionadas con la acomodación.

2. Para modificaciones de las viviendas de la HACLA, la notificación incluirá:

- a. La descripción de la acomodación razonable que será provista;
- b. La fecha estimada de implementación;
- c. La persona que puede responder las preguntas relacionadas con la modificación de la vivienda;

3. Para servicios adicionales, tales como visitas domiciliarias, la notificación incluirá el suministro del servicio así como la fecha y hora en que se proporcionará.

C. Necesidad de Información Adicional

1. Si la información presentada por el Proveedor/Trabajador no demuestran claramente el nexo entre la discapacidad y la acomodación, el personal debe

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

comunicarse con el Proveedor/Trabajador para obtener aclaraciones antes de negar la solicitud. Todos estos contactos deben ser documentados por completo.

2. Si después de 30 días naturales, el Proveedor/Trabajador no ha devuelto la Certificación (S504-03) o no ha respondido a las solicitudes de información adicional, se debe completar y enviar al Cliente el formulario de Solicitud de Acomodación Razonable para Información Adicional (S504-08).

3. Si hay una necesidad de reunirse con el Cliente para obtener la información adicional, notifíquese al Cliente enviándole una carta solicitando una reunión (refiérase a la plantilla en el Artículo XIII). Se dará seguimiento con llamadas telefónicas al Cliente para asegurar que recibió la carta de modo que se pueda acordar una fecha de conveniencia mutua.

4. Con anterioridad a la determinación inicial de casos complejos, el Coordinador de Accesibilidad debe ser consultado.

### **VI. DENEGACIÓN DE LA SOLICITUD DE ACOMODACIÓN RAZONABLE**

Las razones para las negaciones se encuentran en la Sección X del documento de la normativa (MPP 125:1).

A. Si la información suministrada en el formulario de Certificación o Auto-certificación (u otra documentación proporcionada por el Cliente) no confirma la existencia de una discapacidad o el nexo se denegará la solicitud.

B. Si la discapacidad ha sido verificada pero no está claro el nexo, el personal debe comunicarse con el Cliente y/o Proveedor/Trabajador para obtener aclaraciones.

Antes de dar la negativa por falta de documentación, el personal debe completar la Solicitud de Información Adicional (S504-07) y enviarla al Cliente para ofrecerle una última oportunidad de presentar la documentación faltante.

C. Si la documentación comprueba la existencia de una discapacidad, pero la acomodación solicitada no es razonable, el personal debe consultar con el Cliente para identificar acomodaciones alternativas.

Si el cliente rechaza todas las alternativas razonables, se denegará la solicitud.

D. Si se determina que la solicitud va a ser denegada, entonces el personal debe notificar al Cliente de la denegación por envío de una carta dentro de 5 días hábiles de

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

la determinación de la negación. La carta deberá indicar la(s) causa(s) de la negación, así como su derecho a apelar ante el Director del programa respectivo.

### **VII. SOLICITUD DE UNA CONSIDERACIÓN DE CIRCUNSTANCIAS MITIGANTES**

A. Si un Cliente quiere solicitar una revisión de una acción negativa contra ellos debido a una discapacidad relacionada con circunstancias mitigantes, puede hacerlo presentando un Cuestionario de Acomodación Razonable (S504-02) y firmando la Sección A de la Verificación de las Circunstancias Mitigantes (S504-05). Si la solicitud es para un menor o una persona que no tiene capacidad jurídica, los padres o el tutor legal deben firmar la documentación.

Al igual que con las peticiones de acomodación razonable, la petición del Cliente puede presentarse oralmente o por escrito en formularios distintos de los de la HACLA.

B. Otra documentación apropiada (por ejemplo, una carta a la HACLA del Proveedor/Trabajador con su membrete) será aceptada en lugar de un formulario S504-05 si certifica que:

1. La acción o la inacción por parte del Cliente que dio lugar a la negación, el desalojo o terminación de la asistencia se ha producido debido a su discapacidad;
2. La situación ha cambiado lo que hace que sea poco probable que la acción o la inacción se repitan; y
3. Una acomodación relacionada con la discapacidad del individuo, haría poco probable que la acción o la inacción vuelvan a ocurrir.

C. Si la certificación no está completa, el personal debe comunicarse con el Proveedor/Trabajador para obtener la información que falta. El Personal debe documentar las gestiones de comunicación con el Proveedor/Trabajador así como la información recibida.

D. Aceptación.

Si según la documentación, la acción o inacción por parte del cliente estaba relacionada con la discapacidad y el cumplimiento del programa se considera probable, se aceptará la solicitud de circunstancias mitigantes y el cliente se restablecerá con buen concepto,

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

entendiéndose que la repetición de la acción o la inacción por parte del cliente puede resultar en negación, terminación o desalojo.

El personal debe completar el formulario de Acuerdo para un Alojamiento Razonable Debido a la Mitigación de Circunstancias (S504-06) y proporcionarlo al Cliente para su firma. Al firmar el formulario, el Cliente debe recibir una copia del Acuerdo y el original se debe colocar en el expediente del Cliente.

### **E. Denegación**

La HACLA puede rechazar la solicitud y proceder a la acción contra el cliente si:

1. La acción o inacción por parte de la persona no fue verificada como relacionadas con su discapacidad; y/o
2. El Cumplimiento del programa se considera poco probable si un acuerdo se garantiza ya que el Cliente rechaza firmar un Acuerdo (S504-06).

Dentro de los 30 días naturales de la determinación de la denegación, la HACLA enviará una carta que informe al Cliente de la decisión y de su derecho al debido proceso.

### **VIII. APELACIONES Y QUEJAS**

Como se indica en la sección XII de la normativa, la HACLA sigue un sistema de quejas de dos niveles. El nivel 1 es apelar al Director del Departamento y el nivel 2 es una queja al Coordinador de Accesibilidad.

El Cliente dispone de un plazo de 30 días naturales a partir de la fecha de la negativa para presentar una apelación a la HACLA. Se puede otorgar tiempo adicional si debido a la discapacidad, el cliente no es capaz de responder dentro del plazo establecido.

#### **A. Apelación**

1. Si a un Cliente se le ha negado una acomodación razonable, el Cliente podrá solicitar por escrito una apelación de revisión por el Director del Departamento (o su designado). La apelación puede incluir documentación adicional que puede ser utilizada para ayudar en la determinación.
2. La revisión de la apelación se conducirá dentro de 30 días naturales de la recepción de la apelación a menos que más tiempo sea necesario para reunir la información adicional.

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

3. Si se concede la acomodación razonable después de la apelación, el revisor enviará una carta al Cliente describiendo los detalles de la aprobación.

4. Si la apelación es rechazada, el revisor deberá enviar una carta indicando los motivos de la denegación. La carta debe indicar el derecho del Cliente a presentar una queja al Coordinador de Accesibilidad.

### **B. Quejas**

#### **1. Presentación de la queja**

El demandante deberá utilizar el formulario de Queja Relacionada con la Discapacidad S504-08 y puede presentar cualquier información escrita que el demandante considere pertinentes a su queja. El Coordinador de Accesibilidad, o su designado, le explicará el proceso de queja y cómo completar el formulario. Si el cliente solicita o requiere asistencia, el personal le ayudará a completar el formulario. El Coordinador de Accesibilidad le explicará que el demandante también podrá presentar cualquier información en forma escrita o electrónica que el demandante considere pertinentes a la queja.

#### **2. Revisión**

El Coordinador de Accesibilidad revisará la queja y toda la información presentada. El proceso de investigación será informal, cuidadoso y puede incluir, pero no limitarse a:

a. Reuniones o entrevistas telefónicas con el demandante y otras personas interesadas; y

b. Proveer de una oportunidad para que los demandantes y otros interesados a presenten las pruebas pertinentes relacionadas con los obstáculos de accesibilidad, incluyendo estructuras físicas y procedimientos; y

c. Una evaluación de los hechos.

#### **3. Determinación**

a. El Coordinador de Accesibilidad preparará una determinación por escrito. El Coordinador de Accesibilidad deberá considerar toda la información objetiva, la

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

totalidad de las circunstancias y cualquier otra información proporcionada por el demandante.

b. Una discusión escrita de los resultados con respecto a la queja, incluyendo:

- (1). Exposición de la queja;
- (2). Exposición de las pruebas;
- (3). Diagnóstico(s); y
- (4). Plan de la resolución, en los casos en que se justifica.

El plan de resolución, cuando se justifique, incluirá directivas al personal que cubre las acciones correctivas que deben tomarse, incluyendo las fechas de finalización.

c. En base a los resultados, los Directores de los Departamentos y los Directores Adjuntos deben tomar las medidas razonables para proteger al demandante de discriminación o represalias como consecuencia de la queja.

Si se determina que un empleado de la HACLA ha actuado de un modo discriminatorio, los hechos relacionados con el caso serán remitidos al Director de Recursos Humanos para realizar un seguimiento.

d. Una copia de la determinación se remitirá al demandante y al respectivo Gerente y Director del Departamento.

e. En la mayoría de los casos, se hará una determinación dentro de 30 días naturales. Si necesita información adicional, se espera que el demandante responda dentro de 15 días naturales. Una vez provistos de la información necesaria, el Coordinador de Accesibilidad responderá dentro de 30 días naturales, salvo circunstancias excepcionales. En caso de retraso, el Coordinador de Accesibilidad le notificará al demandante, por vía oral o por escrito, la razón por la que se necesita más tiempo para responder a la queja.

### **IX.SOLICITUD DE ACOMODACIÓN A LOS PROPIETARIOS PRIVADOS BAJO EL PROGRAMA DE LA SECCIÓN 8 BASADA EN EL INQUILINO**

Esta sección no se aplica a las propiedades basadas en el proyecto.

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

A. Se requiere que los clientes obtengan una autorización del propietario antes de realizar cualquier modificación física de las viviendas y zonas comunes. Dependiendo de la situación, el costo de la modificación puede ser responsabilidad del cliente o del propietario.

B. El personal dirigirá a los clientes y propietarios al sitio web de la HACLA [www.hacla.org/504](http://www.hacla.org/504) con enlaces a los recursos sobre orientación y modificaciones físicas.

C. Si el propietario deniega una solicitud de alojamiento razonable:

1. La familia puede comunicarse con su Asesor de la Sección 8 ("Asesor") para que le ayude a tratar con un propietario que se niega a permitir que cualquier modificación en absoluto.
2. El Asesor o el Mediador, incentivará al propietario a consultar el folleto de la Vivienda Equitativa incluido en el paquete del propietario y/o a comunicarse con su abogado personal o una organización de Vivienda Equitativa para más orientación.
3. Si el propietario sigue negándose a permitir acomodación, el Asesor o el Mediador proporcionará a la familia información sobre cómo presentar una queja de discriminación en la vivienda y/o referir al participante una HUD o una agencia de Vivienda Equitativa para presentar una queja.
4. Un familia participante, incapaz de hacer la(s) modificación(es) necesarias a la vivienda, puede recibir un bono antes de finalizar el plazo de arrendamiento inicial, para que la familia pueda encontrar una vivienda que tenga todas las características de accesibilidad. La familia tiene que tratar con el dueño para ser eximidos del contrato de alquiler para poder mudarse.

### **X. DISPONIBILIDAD DE VIVIENDAS ACCESIBLES PROPIEDAD DE LA HACLA**

A. Prioridad de las viviendas accesibles

Viviendas accesibles o viviendas con características de accesibilidad disponibles se ofrecen a los solicitantes calificados y residentes que requieren de esa vivienda, la prioridad se determina como sigue:

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

1. Una familia residente actual con un miembro con discapacidad que viven en el lugar donde la unidad de acceso se encuentra;
2. Una familia residente actual con un miembro con discapacidad que vive en otros lugares;
3. Una familia solicitante con un miembro con discapacidad que necesita las características de accesibilidad.
4. Si no hay residentes o familias solicitantes con un miembro con discapacidad interesados o disponibles, la vivienda puede ser alquilada a un solicitante o residente sin discapacidad. Sin embargo, el contrato de arrendamiento para todos los residentes incluirá una disposición que requiera a la familia residente sin ningún miembro con discapacidad, transferirse a una vivienda no accesible si una familia con un miembro con discapacidad posteriormente requiere la vivienda accesible.

### **B. Transferencias**

1. Si una familia residente con un miembro con discapacidad tiene necesidad de una acomodación razonable, pero no puede modificarse razonablemente su vivienda actual, se ofrecerá al residente a una transferencia a una vivienda conveniente dentro de la localidad en el que vive el residente. Una vivienda conveniente es una con un dormitorio del tamaño apropiado y que ofrece la acomodación razonable necesaria o puede ser modificada para proporcionar la acomodación razonable necesaria.
2. Si una vivienda conveniente que satisface las necesidades de la familia con un miembro con discapacidad no está disponible en la localidad donde vive el residente, se ofrecerá al residente una localidad alterna bajo el mismo programa de vivienda.
3. Si una unidad adecuada que proporciona el alojamiento razonable no está disponible, el residente deberá colocarse en una lista de espera y se le ofrecerá la siguiente unidad conveniente disponible en cualquiera de las localidades dentro del mismo programa de vivienda.
4. Si la necesidad de acomodación de un residente de la Vivienda Pública es considerada una emergencia bajo la normativa de Admisión y Ocupación

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

Continúa de la HACLA y no pueden satisfacerse en un plazo razonable de tiempo por el Departamento de Servicios de la Vivienda, el Director de Servicios de Vivienda puede solicitar al Director de la Sección 8, que ofrezca la asistencia de Sección 8 basada en el inquilino si está disponible.

### **C. Documentación de Ofertas de Unidades Accesibles**

1. Un Registro de Unidades Ofrecidas para la Solicitud del Acomodación Razonable, Formulario S504-09, debe ser completado por el personal de Servicio de la Vivienda/Gestión de Activos para cada oferta hecha a Clientes de las viviendas accesibles propiedad de la HACLA.
2. Las copias de la forma completada S504-09 se deben guardar en el expediente del Cliente.
3. Independientemente de si la oferta se hace oralmente o en persona, se enviará una carta de confirmación o denegación de cada oferta al Cliente y se mantendrá una copia en el expediente del Cliente.

### **D. Inventario de Viviendas Accesibles**

Los Departamentos de la Gestión de Activos y Servicios de la Vivienda mantendrán un inventario actualizado de las viviendas que son totalmente accesibles o que tienen características de accesibilidad. La información del inventario debe incluir viviendas por área del alojamiento, número de la unidad, tamaño del dormitorio y tipo de características disponibles.

## **XI. QUEJA FORMAL INICIADA POR HUD O LA ORGANIZACIÓN POR LA VIVIENDA EQUITATIVA**

A. Las quejas recibidas por una oficina de Vivienda justa e Igualdad de Oportunidades de la HUD (FHEO) o de una organización de Vivienda Equitativa, se deben expedir al Director de Departamento apropiado, con una copia al Coordinador de Accesibilidad.

B. El Departamento tiene la responsabilidad primordial de reunir los hechos y elaborar la respuesta. El Departamento debe consultar con el Coordinador Accesibilidad antes de la dar la respuesta.

## **NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

C. Si FHEO de la HUD o una organización de Vivienda Equitativa solicitan una reunión para discutir el caso, tanto representantes del Departamento concedores del caso y el Coordinador de Accesibilidad deben estar presente en la reunión.

D. Toda solicitud de seguimiento a una queja de FHEO o Vivienda Equitativa será preparado por el Departamento en consulta con el Coordinador de accesibilidad.

E. El Departamento es responsable de cualquier comunicación de seguimiento con el Cliente según sea necesario.

### **XII. GESTIÓN DE SUPERVISIÓN Y REGISTROS**

A. La documentación original relacionada con solicitudes de acomodación razonables debe permanecer en el expediente del Cliente.

B. En el caso de una queja, el Coordinador de Accesibilidad se debe proveer copias de todos los documentos relacionados con el caso incluyendo, pero no limitándose, el S504-02, S504-03, la carta de denegación y cualquier otra información pertinente.

C. El Coordinador de Accesibilidad será responsable de mantener toda la documentación sobre la quejas FHEO HUD y las resoluciones.

D. Los registros se mantendrán conforme a la normativa de retención de registros de la HACLA (MPP 116:1).

### **XIII. COMUNICACIÓN CON LOS CLIENTES**

A. La correspondencia escrita debe estar en el papel con membrete aprobado de la HACLA.

B. Las copias de toda la correspondencia con el Cliente se deben colocar en el expediente del Cliente. Esto incluye copias de cualquier comunicación electrónica como correos electrónicos y notas de cualquier conversación telefónica.

C. Las cartas deberán explicar claramente decisiones, directivas, solicitudes al Cliente, planes para proporcionar acomodación si es aprobada, o cualquier retraso posible en la modificación de la vivienda.

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y  
ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

D. Las cartas de denegación deberán explicar claramente por qué una solicitud se negó. No se debe usar lenguaje técnico sin proporcionar una definición. En ninguna circunstancia deberá la razón declarar "Ningún Nexo" solamente.

E. La comunicación con Clientes se deberá adherir a la normativa del Dominio Limitado del Inglés de la HACLA (MPP 121:1).

F. Se deben hacer anotaciones en el sistema de la agencia para indicar si un Cliente requiere formas especiales de la comunicación (como letra grande, uso de TTY o Relevé de California, preferencia del correo electrónico, audio...).

G. El personal debe consultar con su gerente cuando un Cliente requiera una forma especial de comunicación.

H. Las páginas siguientes proporcionan muestras de cartas a Clientes para el siguiente las circunstancias:

1. Aprobación de las acomodaciones razonables – vivienda
2. Aprobación de las acomodaciones razonables – sección 8
3. La denegación de acomodaciones razonables
4. Convocatoria de reunión de acomodación razonable

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y  
ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

*Modelo de Carta de Aprobación de Vivienda*

**Fecha**

Nombre  
Dirección  
Ciudad, Estado, Zip

RE: Aprobación de Solicitud de Acomodación Razonable

Estimado/a \_\_\_\_\_:

Esta carta es para informarle que su petición para *[declare cual fue la petición]* como una acomodación razonable ha sido aprobada.

*[En esta sección se debe decir al Cliente cualquier información que necesite, incluso cualquier fecha posible para el trabajo planeado, alguna dirección que pueden necesitar para preparar su vivienda si fuera necesario ... .. si hay algún retraso, explicar por qué razón, p.ej.: debido a la necesidad de obtener ofertas y garantizar proveedores o falta de unidades planas vacantes...]*

*[Si se convino en que el cliente hiciera x, y o z como parte de la acomodación confirmarlo en esta sección... proporcionar las directrices adicionales...]*

Si usted tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a este asunto, póngase en contacto con la oficina de gestión de \_\_\_\_\_ (Nombre del Sitio) durante el horario regular (lunes – viernes de 8:00am a 16:30pm) para establecer una reunión informal. El número telefónico de la oficina es (\_\_\_\_)\_\_\_\_\_.

Sinceramente,

Nombre  
Título

Copia: Expediente del Cliente

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y  
ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

***Modelo de Carta de Aprobación de Sección 8***

**Fecha**

Nombre  
Dirección  
Ciudad, Estado, Zip

RE: Aprobación de Solicitud de Acomodación Razonable

Estimado/\_\_\_\_\_:

Esta carta es para informarle que su petición para *[declare cual fue la petición]* como una acomodación razonable ha sido aprobada.

*[Si procede]* Su solicitud será efectiva\_\_\_\_\_

*[En esta sección suministre al Cliente con cualquier información para el seguimiento si lo hubiera, que deba conocer o suministre otras directrices...]*

Si usted tiene alguna pregunta o inquietud con respecto a este asunto, comuníquese con *[Nombre del empleado]* al *[Número de teléfono]* durante el horario regular (lunes – viernes de 8:00am a 16:30pm) para establecer una reunión informal. El número telefónico de la oficina es (\_\_\_\_)\_\_\_\_\_.

Sinceramente,

Nombre  
Título

Copia: Expediente del Cliente

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y  
ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

*Modelo de Carta de Denegación de Vivienda*

**Fecha**

Nombre  
Dirección  
Ciudad, Estado, Zip

RE: Denegación de Solicitud de Acomodación Razonable

Estimado/a \_\_\_\_\_:

Esta carta es para informarle de la denegación de su petición para [declare cual fue la petición] como una acomodación razonable.

Después de una cuidadosa consideración de todos los hechos pertinentes, su solicitud ha sido denegada porque

Explique con lenguaje claro no técnico la razón por qué la petición fue denegada, consulte la sección X de la normativa las razones denegar una solicitud.

Si desea apelar esta decisión tiene 30 días natura desde la fecha de esta carta para presentar una apelación por escrito al Director de [nombre del Departamento]. Las Apelaciones pueden ser enviadas por correo a:

Nombre del Director del Departamento.  
Housing Authority of the City of Los Angeles  
2600 Wilshire Blvd  
Los Angeles, CA 90057

Si usted tiene alguna pregunta comuníquese conmigo durante el horario regular de oficina (lunes – viernes de 8:00am a 16:30pm). Mi número (\_\_\_\_)\_\_\_\_\_ y mi correo electrónico es nombre.apellido@hacla.org.

Sinceramente,

Nombre  
Título

Copia: Expediente del Cliente

**NORMATIVA DE NO DISCRIMINACIÓN EN BASE DE LA DISCAPACIDAD Y  
ACOMODACIÓN RAZONABLE-PROCEDIMIENTOS**

*Modelo de Carta de Solicitud de Reunión*

**Fecha**

Nombre  
Dirección  
Ciudad, Estado, Zip

RE: Solicitud de Reunión de Acomodación Razonable

Estimado/a \_\_\_\_\_:

Hemos recibido su petición para una acomodación razonable y la verificación de su Proveedor/Trabajador. Antes de que podamos hacer una determinación final, nos gustaría reunirnos con usted para discutir su petición.

Para programar una cita, póngase en contacto con [nombre] durante horas de oficina regulares (lunes a viernes 8:00am – 4:30pm) en *(XXX) XXX-XXXX o first.last@hacla.org*.

*Si la carta está confirmando la fecha de una cita que se acordó verbalmente, entonces use una redacción como: Esta carta es para confirmar la cita que acordamos por teléfono. La reunión será:*

\_\_\_\_\_ *Fecha* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *Hora* \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ *Lugar* \_\_\_\_\_

*[Si necesitan traer algo, explique claramente lo que usted necesita que traigan].* Por favor esté preparado para discutir alternativas a la acomodación que solicitó y traiga cualquier información y documentación adicional que crea que puede ser útil para que la HACLA tome una determinación final. También puede traer a alguien que le acompañe o ayude.

Deseamos poder reunirnos con usted en breve

Sinceramente,  
Nombre  
Título

Copia: Expediente del Cliente