

NORMAS DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

I. NORMA GENERAL

- A. Es norma de la Autoridad de Vivienda (HACLA, por sus siglas en inglés) ofrecer servicios de mantenimiento oportunos, amables y competentes a todos los residentes de las propiedades de la HACLA y administradas por la misma.
- B. Al momento de arrendar la vivienda, al residente se le informará que puede solicitar servicios de mantenimiento llamando al Centro de Órdenes de Trabajo de la HACLA. El personal de la HACLA también le recordará al residente acerca de este trámite en la entrevista anual de recertificación.
- C. El personal de la gerencia también repartirá avisos, boletines informativos, periódicos de residentes o cualquier otro método de comunicación para alentar la participación de los residentes en el mantenimiento de su vivienda y del lugar.
- D. El Centro de Órdenes de Trabajo aceptará peticiones de servicio del personal de la HACLA cuando dicho personal llame para notificar que se necesita trabajo de mantenimiento en las áreas comunes del complejo habitacional, o si está auxiliando a algún residente a informar la necesidad de un trabajo de mantenimiento en la vivienda del residente. El personal del lugar puede también introducir órdenes de trabajo en el sistema cuando sea necesario.

II. PRIORIDAD DE LAS CLASES DE ÓRDENES DE TRABAJO

- A. Emergencia: Una orden de trabajo de emergencia es una petición de servicio para reparar un problema que pone en peligro inmediato la salud o la seguridad del residente. Una orden de trabajo de emergencia debe terminarse o se debe hacer un arreglo provisional en un plazo de 24 horas. Entre los ejemplos de órdenes de trabajo de emergencia están, pero no son los únicos: fugas de gas, tubería de agua rota, excusados (inodoros) tapados, detectores de humo defectuosos, cables de electricidad expuestos o falta de electricidad en la vivienda.
- B. Urgente: Una orden de trabajo urgente es una petición de servicio de naturaleza grave, pero que no pondría en peligro inmediato la salud o la seguridad del residente.- Una orden de trabajo urgente debe terminarse en un plazo de 72 horas. Entre los ejemplos de órdenes de trabajo urgentes están, pero no son los únicos: fregaderos de la cocina tapados, la tina o el lavamanos del baño, o el lavabo del cuarto de las lavadoras; refrigerador o congelador descompuesto; estufa o horno descompuesto; el cambio de cerraduras y reparaciones al calentador de agua.
- C. Rutina: Una orden de trabajo de rutina es una petición de servicio para arreglar un problema que no pondría en peligro la salud o la seguridad

NORMAS DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

del residente. Con excepción de las órdenes de trabajo de emergencia, las urgentes y las de preparación, todas las demás órdenes se considerarán de rutina y se terminarán en un plazo de veinticinco (25) días naturales.

- D. De preparación: Una orden de trabajo de preparación la genera el sistema de computación cuando un residente desocupa una vivienda. Las órdenes de trabajo de preparación deben terminarse en un plazo de diez (10) días naturales.

III. CARGOS QUE SE HARÁN POR SERVICIOS DE MANTENIMIENTO Y MATERIALES

- A. A los residentes no se les cobrarán los servicios de mantenimiento (reparar o reponer) de sistemas, electrodomésticos, artefactos o terminados que no funcionan bien debido al uso y desgaste natural, según lo determine el Supervisor de Mantenimiento.
- B. A los residentes se les hará un cargo por el servicio de mantenimiento (reparar o reponer) de sistemas, electrodomésticos, artefactos o terminados que estén dañados o que no funcionen bien debido al mal uso, al abuso, o a la negligencia del residente o de sus invitados; o debido a modificaciones sin autorización que se le hayan hecho a la vivienda, según lo determine el Supervisor de Mantenimiento. Lo anterior incluye, pero no se limita a:
1. La restauración de sistemas, estructuras, artefactos, terminados o electrodomésticos cuando debido a la negligencia del residente se provoque un incendio o una inundación en la vivienda.
 2. Cambios de cerraduras por la pérdida de la llave o por otra circunstancia dentro del control del residente; llaves de repuesto.
 3. Retirar artículos almacenados en número exagerado fuera de la vivienda y basura del interior cuando se desocupa la vivienda.
 4. Retirar artefactos que se instalaron sin autorización o se instalaron mal dentro o fuera de la vivienda (entre los ejemplos están pero no son los únicos: barras de seguridad de las ventanas, puertas de seguridad con mosquitero, cerraduras con pestillo de seguridad (deadbolt), cerraduras no autorizadas, antenas de transmisión vía satélite, alfombras y losas autoadhesivas).
 5. Retirar muebles u otras pertenencias del residente que bloqueen la entrada o la salida, o que bloqueen el acceso a tableros de electricidad o a mecanismos de desembrague rápido.
 6. Reparar o volver a instalar electrodomésticos propiedad del

NORMAS DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

residente que no funcionan bien o que se instalaron mal y son un peligro de seguridad.

7. Reparar, arreglar provisionalmente o retirar cualquier otra cosa que haya ocasionado el residente y que sea un peligro de salud o de seguridad, según lo determine la administración de la HACLA.
- C. Residentes tendrán derecho a una audiencia de queja administrativa ante la gerencia con respecto a cualquier disputa de una acción que la gerencia haya tomada de acuerdo con esta norma o cualquier regla o reglamento de la administración y que afecte negativamente los derechos, responsabilidades, bienestar o estado del residente.
 - D. A los residentes que desocupen una vivienda se les hará un cargo por el reacondicionamiento, la reparación o el reemplazo de sistemas, electrodomésticos, artefactos o terminados de la vivienda que están dañados por encima del desgaste natural normal, según lo determine el Supervisor de Mantenimiento. El importe de todo cargo por servicios que se le haga al residente que desocupa la vivienda se deducirá del depósito de garantía (seguridad). Si la suma sobrepasa este depósito, al mencionado residente se le cobrará el saldo.
 - E. El costo de los artículos que se vendieron y los servicios que se prestaron los normalizará el Director de Servicios de Vivienda..
 - F. La lista de los costos de servicios y materiales se revisará y se modificará periódicamente para reflejar el costo real para la HACLA por los materiales y la mano de obra, y para facilitar la recuperación total del costo.
 - G. En el caso de mano de obra de trabajos de mantenimiento y materiales que se usaron y que no se incluyen en la lista de los Anexos 203:1A a 203:1F, o si un contratista privado hizo el trabajo y proporcionó los materiales, a los residentes se les cobrará el costo real que incurrió la HACLA por la mano de obra y los materiales.
 - H. La lista de precios de servicios y de materiales se exhibirán en el tablero de anuncios de todas las gerencias. Todo cambio a la lista de precios se proporcionará a los residentes por lo menos treinta (30) días antes de que se implementen dichos cambios para que los residentes den sus comentarios.

TRÁMITE DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

I. ÓRDENES DE TRABAJO PARA LAS PROPIEDADES DE LA HACLA Y ADMINISTRADAS POR LA HACLA

A. USO DE LAS ORDENES DE TRABAJO

1. Las ordenes de trabajo se usarán para documentar una petición por parte de un residente de servicios de mantenimiento; trabajos que surgieron a raíz de una inspección UPCS (Normas del Estado Físico); REAC (Centro de Evaluación de Bienes Raíces) u otro tipo de inspección realizada por la gerencia; reparación de propiedad o equipo de la HACLA y trabajos de mantenimiento que se requieren para reparar viviendas desocupadas. (Vea el Adjunto 1 al Anexo 203:1A).
2. Los empleados del Centro de Órdenes de Trabajo que tomen la llamada le harán preguntas al residente para obtener detalles acerca de la clase de problema para poder generar una Orden de Trabajo y determinar la clase de prioridad

B. PRIORIDAD DE LAS CLASES DE ÓRDENES DE TRABAJO

1. Emergencia: Una orden de trabajo de emergencia es una petición de servicio para reparar un problema que pone en peligro inmediato la salud o la seguridad del residente y debe terminarse o se debe hacer un arreglo provisional en un plazo de 24 horas. Entre los ejemplos de órdenes de trabajo de emergencia están, pero no son los únicos: fugas de gas, tubería de agua rota, excusados (inodoros) tapados, detectores de humo defectuosos, cables de electricidad expuestos o falta de electricidad en la vivienda.
2. Urgente: Una orden de trabajo urgente es una petición de servicio de naturaleza grave, pero que no pondría en peligro inmediato la salud o la seguridad del residente. Una orden de trabajo urgente debe terminarse en un plazo de 72 horas. Entre los ejemplos de órdenes de trabajo urgentes están, pero no se limitan a: fregaderos de la cocina tapados, la tina o el lavamanos del baño, o el lavabo del cuarto de las lavadoras; refrigerador o congelador descompuesto ; estufa o horno descompuesto; el cambio de cerraduras y calentador de agua descompuesto.
3. Rutina: Una orden de trabajo de rutina es una petición de servicio para arreglar un problema que no pondría en peligro la salud o la seguridad del residente. Todas las órdenes de trabajo, con excepción de las de emergencia, las urgentes y las de preparación, se considerarán de rutina y se terminarán en un plazo de veinticinco (25) días naturales.
4. De preparación: Una orden de trabajo de preparación enumera los servicios de mantenimiento que típicamente se requieren para reparar una vivienda desocupada y dejarla lista para volverse a rentar (alquilar,) como por

TRÁMITE DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

ejemplo limpiar, reparar, pintar, arreglar electrodomésticos y hacer otras reparaciones o reemplazo necesario de sistemas, artefactos y terminados de la vivienda.

C. TRÁMITES PARA LAS ÓRDENES DE TRABAJO DE LOS COMPLEJOS HABITACIONALES

1. Las peticiones de trabajos de mantenimiento de los residentes se tomarán por teléfono en el Centro de Órdenes de Trabajo.
2. El empleado del Centro de Órdenes de Trabajo o el proveedor del servicio de toma de llamadas después del horario de atención que reciba la llamada, debe hacerle preguntas clave al residente para determinar el problema y la prioridad del trabajo que se necesita. A medida que se recibe la información, se introduce en el sistema de computación y se asigna un código de prioridad.
3. El sistema de computación asigna un número a la orden de trabajo que corresponde a la petición de servicio del residente. La orden de trabajo se envía al complejo habitacional designado.
4. Las órdenes de trabajo con el código de prioridad “emergencia” o “urgente”, se imprimen automáticamente en el complejo habitacional designado tan pronto como se introducen en la computadora.
5. Las órdenes de trabajo con el código de prioridad “rutina”, se imprimen por orden del personal del complejo habitacional designado.
6. El Supervisor de Mantenimiento asignará las órdenes de trabajo al personal para que las atiendan y le entregará todas las copias de la orden de trabajo al empleado de mantenimiento, que se quedará con dichas copias hasta que el trabajo se haya terminado.
7. Una vez que se termine el trabajo o se haya realizado una reparación provisional, el empleado de mantenimiento le entregará al residente la copia blanca y en la copia rosa llenará las secciones de Servicio Realizado, Descripción de Materiales y Cargo al Residente, si corresponde, y en seguida firmará la orden de trabajo.
8. El Supervisor de Mantenimiento revisará y firmará todas las órdenes de trabajo que se terminaron o donde se haya hecho un arreglo provisional, , y determinará si se le debe hacer al residente algún cargo por el servicio de mantenimiento.
9. Cuando se haya terminado el trabajo o se haya hecho un arreglo provisional, el personal designado cerrará la orden de trabajo en el sistema de computación. La copia rosa de la orden de trabajo se debe archivar en el expediente de la vivienda.

TRÁMITE DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

10. Cuando se cierra una orden de trabajo de “emergencia” como arreglo provisional en el sistema de computación, se genera y se imprime automáticamente una orden “de rutina/arreglo provisional” en el complejo habitacional designado.
11. El personal de Órdenes de Trabajo generará todas las órdenes de trabajo que resultaron de emergencias después del horario de atención y que se hayan enviado el día hábil siguiente.
12. A diario, el supervisor de Mantenimiento de cada complejo habitacional debe generar un informe de las órdenes sin terminar (pendientes) de dicho complejo habitacional.

D. TRÁMITE DE LAS ÓRDENES DE TRABAJO PARA OFICIOS ESPECIALIZADOS

1. Si el complejo habitacional requiere de un trabajador especializado en determinado oficio, (Por ejemplo: un cerrajero, un cristalero, un operador de equipo pesado, un electricista, un yesero, un azulejero) para una orden de trabajo que no es emergencia, el personal del complejo habitacional generará una Orden de Trabajo del Complejo Habitacional y hará arreglos para que el dicho trabajador vaya al complejo habitacional.
2. Si los daños se deben al abuso o mal uso del residente, al residente se le cobrará la tarifa por hora del trabajador especializado en Anexo 203:1B.
3. Cuando se haya terminado la orden de trabajo, el trabajador especializado ~~le~~ entregará la copia blanca de la orden de trabajo al residente y las copias restantes al Supervisor de Mantenimiento del complejo habitacional.
4. Una vez que el Supervisor de mantenimiento apruebe la orden de trabajo, el complejo habitacional la debe cerrar en el sistema de computación de las órdenes de trabajo y se debe archivar en el expediente de la vivienda en el complejo habitacional.

E. ÓRDENES DE TRABAJO PROHIBIDAS

El Centro de Órdenes de Trabajo no aceptará órdenes de trabajo cuando los residentes soliciten lo siguiente en lo que respecta a artículos personales:

1. Colgar cuadros, colocar lámparas o ventiladores de techo.
2. Instalar o reparar electrodomésticos propiedad del residente tales como lavadoras, secadoras, estufas y refrigeradores, y accesorios relacionados con los electrodomésticos. Se les cobrará a los residentes por desviar drenajes o desagües que causen obstrucciones u otros daños a su vivienda la tarifa por hora en el Anexo 203:1B.

TRÁMITE DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

3. Instalar o reparar aires acondicionados propiedad del residente.
4. Reparar barras de seguridad de ventanas o puertas de seguridad propiedad del residente.
5. Instalar cortinas propiedad del residente u otro tipo de cubierta de ventana (persianas, rejillas, etc.).

La gerencia reparará, hará un arreglo provisional o quitará objetos personales de los residentes si representan un peligro de salud o de seguridad.

F. RESPONSABILIDADES DEL GERENTE DEL COMPLEJO HABITACIONAL

1. El gerente del complejo habitacional se asegurará y revisará que todas las órdenes de trabajo con cargo al residente se hayan terminado en su totalidad de manera correcta y adecuada.
2. El gerente del complejo habitacional se asegurará que se envíe por correo al residente un aviso de que tiene un cargo pendiente por servicios de mantenimiento cuando menos 30 días antes de que dicho cargo aparezca en el estado de cuenta mensual de la renta (alquiler).

G. LA DISTRIBUCIÓN DE LAS COPIAS DEL FORMULARIO DE LA ORDEN DE TRABAJO

1. ORIGINAL: Copia blanca para el residente.
2. CONTROL: Copia amarilla para el Empleado de Mantenimiento.
3. COMPLEJO HABITACIONAL: Copia rosa para el expediente de la vivienda.

PROCEDIMIENTOS DE VENTAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
COSTO DE MANO DE OBRA QUE SE VA A COBRAR POR ORDEN DE SERVICIO

I. ESTANDARIZACIÓN DE SERVICIOS DE MANTENIMIENTO COMUNES

A los residentes se les cobrará la mano de obra de acuerdo a la clasificación del empleado autorizado para prestar dichos servicios. A continuación está una lista de las clasificaciones de empleados y sus correspondientes servicios autorizados. El Supervisor de Mantenimiento del respectivo complejo habitacional determinará el precio real de la mano de obra de los servicios que no aparecen en esta sección.

<u>Clasificación</u>	<u>Servicio</u>
Restaurador de Estructuras (Albañil)	Reparar, cambiar, retirar, o entregar: refrigerador, puerta mosquitera, toallero y papelerero del baño, barra de la regadera, entrada, mirillas, lámparas globo, extractor de aire, volver a encender el interruptor de sobrecarga, detector de humo, cadena de noche, mosquitero de ventana, marco de ventana, tendedero, barra de cortina soportes de persiana, buzón, topes de puerta, botiquín, perillas de puerta, antena, cambio de cerradura, llaves nuevas, cambiar la llave de las cerraduras, abrir cerraduras y reparar estufa
Carpintero	Reparar o cambiar: puerta del interior o del exterior, bisagra de puerta, vidrio, jamba, molduras de puerta, gabinetes, entrepaños, cajones, pasamanos, escaleras, escalones, pisos de madera y base de revestimiento de piso, barras para discapacitados, cerrar con tablas la vivienda, manija de gabinetes, puertas de seguridad y barras de clóset
Electricista	Reparar o cambiar: extractor de aire, caja del tablero, circuitos, interruptores (breaker) de electricidad, accesorios de alumbrado (lámparas, focos), apagadores, adaptador de fusible, cable de electricidad, protectores (conductos) de cable, conducto, caja de empalme, aire acondicionado, líneas de teléfono, falta de electricidad en la vivienda o en una parte de la vivienda
Vidriero	Volver a vidriar o cambiar: vidrio de ventana y enmasillado de marco, cerrojo y balance (contrapeso) de ventana.
Pintor	Preparar, pintar, parchar, sellar: paredes del interior o del exterior, techos, puertas, pisos, gabinetes, molduras o cubrir graffiti, arreglos menores de relleno con yeso
Yesero	Cambiar, reparar, instalar: yeso, muro de madera, estuco
Plomero	Reparar, cambiar, destapar: línea de desagüe, línea de suministro, excusado, desagüe de piso, trampa, fregadero o lavamanos, llave, regadera, calentador de agua, calefactor de pared, línea y medidor de gas, válvulas de cierre, válvulas de

PROCEDIMIENTOS DE VENTAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
COSTO DE MANO DE OBRA QUE SE VA A COBRAR POR ORDEN DE SERVICIO

	entrada de aire, soporte para manguera
Afanador de Residencias	Limpiar, barrer, quitar, encerar, trapear, pulir, aspirar; limpiar alfombra, pisos, persianas, ventanas, estufas y refrigeradores; y retirar basura y escombros de viviendas desocupadas
Azulejero	Reparar, quitar, instalar: linóleo, loza y azulejo de cerámica, y lechada en cocina y baño, y molduras de base de caucho
Jardinero	Tendederos y eliminación de exceso de almacenamiento fuera de la unidad

Los pagos por hora regular, incluidas las prestaciones (beneficios) del empleado y los gastos indirectos, que se muestran a continuación se usarán para calcular el costo de la mano de obra de los servicios de mantenimiento que se realizaron de acuerdo a la orden de trabajo en horas hábiles normales. Cuando el trabajo se realice después de horas hábiles, o en sábado, en domingo o en días festivos, se usará el precio de horas extras. El cargo mínimo de mano de obra por trabajos que se hicieron después del horario normal es de dos (2) horas a la tasa de tiempo extra. En horas hábiles normales, el cargo también va a incluir el tiempo que tomó ir de la gerencia a la vivienda. El tiempo de viaje no se aplicará al trabajo realizado después de las horas hábiles normales. Todo el tiempo que tomó hacer el trabajo se va a redondear al cuarto de hora más próximo.

PROCEDIMIENTOS DE VENTAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
COSTO DE MANO DE OBRA QUE SE VA A COBRAR POR ORDEN DE SERVICIO

LISTA NÚM. 1 – PRECIO DE MANO DE OBRA

CLASIFICACIÓN	15 Minutos		30 Minutos		45 Minutos		Por hora	
	Reg.	Horas Extras	Reg.	Horas Extras	Reg.	Horas Extras	Reg.	Horas Extras
Restaurador de Edificios(Albañil)	\$ 7.50	\$11.25	\$15.00	\$22.50	\$22.50	\$33.75	\$30.00	\$45.00
Carpintero	\$10.00	\$15.00	\$20.00	\$30.00	\$30.00	\$45.00	\$40.00	\$60.00
Electricista	\$10.50	\$15.75	\$21.00	\$31.50	\$31.50	\$47.25	\$42.00	\$63.00
Jardinero Conserje	\$7.00	\$10.50	\$14.00	\$21.00	\$21.00	\$31.50	\$28.00	\$42.00
Vidriero	\$10.00	\$15.00	\$20.00	\$30.00	\$30.00	\$45.00	\$40.00	\$60.00
Cerrajero	\$10.00	\$15.00	\$20.00	\$30.00	\$30.00	\$45.00	\$40.00	\$60.00
Pintor	\$9.50	\$14.25	\$19.00	\$28.50	\$28.50	\$42.75	\$38.00	\$57.00
Yesero	\$9.25	\$13.88	\$18.50	\$27.75	\$27.75	\$41.63	\$37.00	\$55.50
Plomero (Fontanero)	\$11.25	\$16.88	\$22.50	\$33.75	\$33.75	\$50.63	\$45.00	\$67.50
Azulejero (Colocar cerámica y linóleo)	\$10.00	\$15.00	\$20.00	\$30.00	\$30.00	\$45.00	\$40.00	\$60.00
Capataz	\$8.75	\$13.13	\$17.50	\$26.25	\$26.25	\$39.38	\$35.00	\$52.50
Limpiador(a) (Afanador(a)) de Viviendas	\$6.00	\$9.00	\$12.00	\$18.00	\$18.00	\$27.00	\$24.00	\$36.00
Jardinero Encargado (Responsable)	\$7.50	\$11.25	\$15.00	\$22.50	\$22.50	\$33.75	\$30.00	\$45.00

PROCEDIMIENTOS DE VENTAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

I. PRECIO DE MANO DE OBRA Y DE MATERIALES DE CERRADURAS, REFACCIONES Y LLAVES

A los residentes se les cobrará un precio fijo por cambiar toda cerradura de ingreso como se indica en la lista número 2.

A los residentes con documentación como un informe de la policía o una orden de restricción como resultado de violencia doméstica no se les cobrará por los cambios de cerraduras o por llaves. A los residentes con documentación como un informe de la policía debido a un delito como robo, robo con allanamiento de morada o robo de cartera no se les cobrará por los cambios de cerraduras o llaves. Cada miembro adulto del hogar que esté en el contrato recibirá una llave cuando se firme el contrato y cuando se cambien las cerraduras sin costo. Llaves adicionales o el reemplazo de llaves perdidas se cobrarán de acuerdo a la siguiente lista.

A partir del 1º. de enero de 2012 (excepto las llaves existentes en inventario) las nuevas llaves no serán etiquetadas como "NO DUPLICAR". Las llaves seguirán teniendo rótulo de la HACLA y el número de serie.

LISTA NÚM. 2 –PRECIOS DE CERRADURAS Y LLAVES

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>PRECIO</u>
Cambiar cerraduras sin daños en los cilindros (mano de obra y materiales)	\$35.00
Volver a colocar un cilindro que el residente haya quitado de una cerradura	Mano de obra BR real
Reemplazar cilindro dañado o faltante de cerradura	\$68.00 + Mano de obra real
Llave de puerta (Estándar)	\$2.00
Tarjeta electrónica de entrada	\$8.00

II. REPUESTOS VARIOS

Se va a aplicar un precio fijo por la reposición de los artículos a continuación si se determina que el cambio es necesario debido a algún daño que el inquilino haya ocasionado. Estos cargos normalmente se descuentan del depósito de garantía al momento de desocupar el inmueble, sin embargo, se pueden aplicar durante el término del contrato. No habrá cargos por el uso y desgaste normal que se refiere al deterioro gradual de la condición de la propiedad o del artículo que sea consecuencia de un uso adecuado en el transcurso del tiempo. (Corpus Juris Secundum: 52 C.J.S. Propietarios de viviendas e inquilinos § 556). No existen cargos por el reemplazo de rutina de baterías de las alarmas de detectores de humo a menos que el residente las haya quitado o tirado. No se

PROCEDIMIENTOS DE VENTAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

les cobrará a los residentes con documentación como un informe de la policía debido a un delito como robo o robo con allanamiento de morada.

LISTA NÚM. 3 – PRECIOS FIJOS VARIOS
(INCLUYE MANO DE OBRA Y MATERIALES)

<u>DESCRIPCIÓN</u>	<u>PRECIO</u>
Cambiar alarma de humo faltante o destruida	\$34.00
Volver a conectar el detector de humo	\$8.00
Colocar baterías al detector de humo (Baterías que el residente haya quitado o tirado)	\$9.00
Cambiar perillas de puertas de exterior	\$49.00
Cambiar perillas de puertas de interior	\$21.00

PROCEDIMIENTOS DE VENTAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO

I. PRECIO DE MANO DE OBRA Y MATERIALES POR REPONER VIDRIOS

A los residentes se les cobrará el costo real de la mano de obra basado en el precio de un vidriero por cortar e instalar, más el costo en sí de los materiales del vidrio que se utilizó. El vidriero podrá ser un empleado de la HACLA o un proveedor contratado y esto deberá estar señalado en la orden de trabajo.

II. PRECIO POR REPARAR Y REPONER MOSQUITEROS DE VENTANAS

Por reparar los mosquiteros de ventanas, a los residentes se les cobrará por 15 minutos de mano de obra basado en los precios de un restaurador de estructuras (albañil), como se muestra en la lista número 1: Precio de mano de obra del Anexo 203:1B. Los cargos se aplicarán cuando el mosquitero haya sido dañado por el residente como por ejemplo cuando un niño o una mascota hacen un agujero o cortan o empujan el mosquitero para afuera. Si se necesita reponer, también se cobrará el precio existente del material.

III. PRECIO POR REPONER PERSIANAS Y PERSIANAS PEQUEÑAS EN VENTANAS

A los residentes se les cobrará el precio real por el cambio de persianas y persianas pequeñas sólo cuando las persianas estén dañadas más allá de su uso y desgaste normal. No se le cobrará al residente por reponer mosquiteros o persianas defectuosas o si la HACLA no tiene registrado cuándo se instalaron o cambiaron dichas persianas. La siguiente tabla de depreciación se utilizará para calcular el costo de reemplazo para persianas y persianas pequeñas de ventanas:

LISTA NÚMERO 5: TABLA DE DEPRECIACIÓN DE PERSIANAS DE VENTANAS Y PERSIANAS PEQUEÑAS

1 año	2 años	3 años	4 años	5 años
100%	80%	60%	40%	20%

Esta sección establece los trámites para determinar el cobro a residentes cuando la responsabilidad del residente sea cuestionable.

I. REPONER VENTANAS Y PUERTAS ROTAS

A. A los residentes se les cobrarán las ventanas y puertas rotas de la vivienda a menos que puedan comprobar que ni ellos, ni algún miembro de su familia, ni sus invitados ocasionaron el daño.

**PROCEDIMIENTOS DE VENTAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
CARGOS DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS**

- B. El Gerente podría no aplicar el cargo por vidrios o puertas rotas si el residente le entrega documentación apropiada (por ejemplo, un informe de la policía) que muestre que el residente no ocasionó el daño, o a criterio del Gerente cuando revise la ventana dañada (por ejemplo si el marco de la ventana está dañado, el edificio se ha asentado, el operador de la ventana está roto, o hay daño debido al viento).

II. PROBLEMAS DE PLOMERÍA EN TUBERÍAS COMPARTIDAS

Generalmente, no existirán cargos para destapar cañerías compartidas a menos que la HACLA tenga verificación de que un residente es responsable de ello. Se le cobrará al residente responsable el costo real de la mano de obra.

III. EXCUSADOS (INODOROS) TAPADOS

Si la obstrucción del excusado es causado por el maltrato o descuido del residente (por ejemplo, que se haya hallado pañales, juguetes, productos para la higiene femenina, papel del baño en grandes cantidades u otro tipo de objeto extraño), aplicará el cobro mínimo de 30 minutos (\$22.50) de mano de obra del plomero en horas hábiles normales. Aplicará un cargo mínimo de \$157 para destapar en horas de sobretiempo. Si el trabajo toma más de 2 horas, se aplicará la tasa de horas extras por las horas adicionales).

Si se robaron los excusados (esto normalmente pasa cuando el residente desocupa la vivienda sin entregar las llaves y deja dicha vivienda sola y desocupada) o si el plomero no puede desatorar los objetos atorados en el excusado, tales como juguetes de los niños y teléfonos móviles, se cobrará el costo real del excusado además de la mano de obra.

IV. LAVAPLATOS (FREGADERO) Y LAVAMANOS TAPADOS

Si el fregadero o el lavamanos se tapó debido al maltrato o la negligencia del residente (por ejemplo, si se encuentra cabello, jabón, grasa, juguetes u otro tipo de objeto extraño en la trampa o en la tubería), aplicará el cobro mínimo de 30 minutos (\$22.50) de mano de obra del plomero en horas hábiles. Se aplicará un cargo mínimo de \$157 por destapar en horas de sobretiempo. Si el trabajo toma más de 2 horas, se aplicará la tasa de horas extras por las horas adicionales). Si se taparon debido a que la tubería estaba enmohecida o defectuosa, al residente no se le va a cobrar por la reparación.

PROCEDIMIENTOS DE VENTAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
CARGOS DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS

V. FOCOS (BOMBILLOS)

A los residentes se les cobrará por el cambio de focos en la vivienda el cobro mínimo de 30 minutos de mano de obra del restaurador de edificios (albañil) además del costo de los focos. No se aplicarán cargos a ningún accesorio de iluminación con tornillos de seguridad. Los cargos para cambiar cualquier tipo de foco no se aplicarán a personas de la tercera edad ni a discapacitados. No habrá cargos por accesorios de iluminación especializados, focos tubulares fluorescentes, focos circulares fluorescentes ni focos en huecos de escaleras por encima de 9 pies de altura.

Las viviendas serán arrendadas con todas los focos (bombillos) necesarios. Se les cobrará a los residentes por el remplazo de focos (bombillos) que falten cuando la desocupen.

VI. CARGO POR FUMIGAR

A los residentes se les cobrará \$15.00 si nos cobra el proveedor cada vez que no cumplan con el programa de fumigación de la Autoridad de Vivienda. Si se requiere una fumigación fuera del programa debido a problemas de limpieza, se cobrará otros \$15.00.

A los residentes se les cobrará el costo real de una fumigación adicional, en conformidad con las tarifas contratadas, si ésta se requiere debido a falta de limpieza.

VII. ENTABLADOS DE EMERGENCIA

A los residentes se les cobrará un mínimo de \$140 por la mano de obra además de los materiales. No habrá cargos si el residente facilita documentación como un informe de la policía de violencia doméstica o de vandalismo o de incendio que no sea por culpa del residente.

VIII. CARGO POR TRABAJOS QUE NO SE INCLUYEN EN LAS LISTAS

A los residentes se les cobrará el costo de la mano de obra y materiales que gastó la HACLA por trabajos que no se incluyen en este anexo, o si un proveedor privado hizo el trabajo y proporcionó los materiales incluyendo, pero no limitado a, daños causados por el residente en zonas comunes o en locales propiedad de la Autoridad de la Vivienda, y/o remover basura y escombros que el residente haya creado.

**PROCEDIMIENTOS DE VENTAS Y SERVICIOS DE MANTENIMIENTO
CARGOS DE MANTENIMIENTO Y SERVICIOS**

I. REPARAR Y REPONER ELECTRODOMÉSTICOS

NOTA: Esto aplica a electrodomésticos dañados por los residentes o que falten cuando el apartamento se desocupa.

- B. En la reparación de electrodomésticos, a los residentes se les cobrará la mano de obra basado en la tarifa de un restaurador de edificios (albañil), más el precio existente de las refacciones que se necesiten para la reparación.
- C. Cuando se tenga que llevar el electrodoméstico a otro lugar o se tenga que limpiar para facilitar la reparación, se cobrará el mínimo de una hora de mano de obra, aparte del costo de la reparación. Si se necesita más mano de obra, se les cobrará a los residentes la tarifa por hora del Afanador de Residencias mencionada en el Anexo 203:1B.
- D. Si un contratista hace la reparación, al residente se le cobrará el costo real de la mano de obra y de los materiales que dicho contratista indique en su factura.
- E. La tabla de depreciación a continuación se usará para calcular el costo de reponer (cambiar) refrigeradores y estufas:

LISTA NÚM. 6 – TABLA DE DEPRECIACIÓN DE ELECTRODOMÉSTICOS

ELECTRO-DOMÉSTICO	1 año	2 años	3 a 5 años	6 a 10 años	Más de 10 años
Refrigerador	100%	100%	80%	50%	25%
Estufa	100%	100%	80%	50%	25%