

Capítulo 14

QUEJAS Y APELACIONES

INTRODUCCIÓN

En este capítulo se analizan las quejas y apelaciones correspondientes a actos u omisiones de la Autoridad de Vivienda Pública (PHA, por sus siglas en inglés), que afectan negativamente a los solicitantes o residentes de viviendas públicas. Las políticas se analizan en las siguientes tres partes:

Parte I: Audiencias informales para solicitantes de viviendas públicas. Esta parte describe los requisitos y procedimientos para las audiencias informales para solicitantes de viviendas públicas.

Parte II: Audiencias informales con respecto a los no ciudadanos. Esta parte analiza las audiencias informales relacionadas con la condición de ciudadano y con las diferencias en los requisitos para quejas generales de solicitantes e inquilinos.

Parte III: Procedimientos de quejas para residentes de viviendas públicas. Esta parte describe los requisitos y procedimientos para el manejo de quejas para los residentes de viviendas públicas.

Tenga en cuenta que este capítulo no es el procedimiento de quejas de la PHA. El procedimiento de quejas es un documento separado de la Política de Admisiones y Ocupación Continua (ACOP, por sus siglas en inglés). Este capítulo de la ACOP presenta las políticas que regulan el procedimiento de quejas.

PARTE I: AUDIENCIAS PÚBLICAS PARA SOLICITANTES DE VIVIENDAS PÚBLICAS

14-I.A. DESCRIPCIÓN GENERAL

Cuando la PHA toma una decisión que tiene un impacto negativo sobre una familia solicitante, la familia generalmente tiene derecho a apelar la decisión. En el caso de los solicitantes, la apelación se realiza mediante una audiencia informal. Las reglamentaciones del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés) no prevén una estructura ni requisitos para las audiencias informales para solicitantes (excepto en el caso de condición de ciudadano, que se abarcará en la Parte II). Esta parte analiza las políticas de la PHA que son necesarias para responder las apelaciones de los solicitantes mediante el proceso de audiencia informal.

14-I.B. PROCESO DE AUDIENCIA INFORMAL [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 960.208(a) y Guía de Ocupación de la Vivienda Pública, p. 58]

Las audiencias informales se prevén para los solicitantes de viviendas públicas. Un solicitante es una persona que ha solicitado admisión en el programa de vivienda pública, pero aún no es un inquilino dentro del programa. Las audiencias informales pretenden ofrecer un medio para que el solicitante impugne una determinación de ineligibilidad para la admisión a un proyecto [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 960.208(a)]. Los solicitantes de viviendas públicas no tienen derecho al mismo proceso de audiencia que se concede a los inquilinos en el procedimiento de quejas ante la PHA [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.53(a) y Guía de Ocupación de la Vivienda Pública, p. 58].

Las audiencias informales ofrecen al solicitante un medio para escuchar los detalles de los motivos del rechazo y una oportunidad para presentar evidencia en contrario, de estar disponible, y reclamar circunstancias atenuantes, de ser posible.

Uso del proceso de audiencia informal

Mientras que la PHA debe ofrecer la oportunidad de una audiencia informal a los solicitantes que han sido declarados inelegibles para la admisión al programa, la PHA puede poner el proceso de audiencia informal a disposición de los solicitantes que desean impugnar otras acciones de la PHA que los afectan negativamente.

Política de la OHA

La Autoridad de Vivienda de Oxnard (OHA, por sus siglas en inglés) solo ofrecerá audiencias informales a los solicitantes a fin de que impugnen las negaciones de admisión.

Notificación de negación [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 960.208(a)]

La PHA debe notificar inmediatamente al solicitante sobre una decisión de negación de elegibilidad para la admisión al programa. La notificación debe contener una breve declaración de las razones de la decisión de la PHA y debe estipular que el solicitante puede solicitar una audiencia informal para impugnar la decisión. La notificación debe describir cómo obtener una audiencia informal.

Antes de la notificación de negación basada en información obtenida de antecedentes penales o por delitos sexuales, la familia, en algunos casos, puede tener la oportunidad de impugnar la información que se encuentra en tales registros y que podría ser la base de la negación. Véase la Sección 3-III.G para obtener detalles relacionados con este requisito.

Programación de una audiencia informal

Política de la OHA

La solicitud de una audiencia informal debe presentarse por escrito y entregarse a la OHA personalmente o enviarse por correo preferencial antes del cierre del día hábil y en un plazo no mayor a 10 días calendario a partir de la fecha en que la OHA notificó la negación de admisión.

Salvo lo previsto en la Sección 3-III.F, la OHA programará la audiencia informal y enviará una notificación por escrito en un plazo de 30 días desde la solicitud de la familia.

Celebración de una audiencia informal [Guía de Ocupación de la Vivienda Pública, p. 58]

Política de la OHA

La audiencia informal será celebrada por una persona que no sea la que tomó la decisión que se está revisando ni un subordinado suyo. La OHA puede utilizar una persona del personal o un oficial de audiencias que no sea parte del personal de la OHA.

La OHA ha designado a las siguientes personas para que actúen como oficiales de audiencias:

- Un integrante del personal de la OHA que esté en un puesto de Especialista en Viviendas de nivel II
- Una persona ajena a la OHA

El solicitante tendrá la oportunidad de presentar objeciones orales o por escrito a la decisión de la OHA.

La persona que celebra la audiencia informal hará una recomendación a la OHA, pero la OHA es responsable de tomar la decisión final con respecto a si otorga o niega la admisión al programa.

Decisión de la audiencia informal [Guía de Ocupación de la Vivienda Pública, p. 58]

Política de la OHA

La OHA notificará al solicitante de la decisión final de la OHA e incluirá una declaración breve de las razones de la decisión final.

Al pronunciar una decisión, la OHA evaluará las siguientes cuestiones:

Si se establecieron o no las causales de negación en cuanto a los hechos en la notificación.

La validez de las causales de negación de admisión al programa. Si las causales de negación no se especifican en las reglamentaciones ni en la política de la OHA, se anulará la decisión de negar asistencia. Véase el Capítulo 3 para conocer un análisis detallado de las causales de negación al solicitante.

La validez de la evidencia. La OHA evaluará si los hechos presentados prueban las causales de negación de la admisión. Si los hechos demuestran que existen causales de negación y el HUD exige la negación, la OHA confirmará la decisión de negar la admisión.

Si los hechos prueban las causales de negación y la negación es discrecional, la OHA tendrá en cuenta la recomendación de la persona que celebra la audiencia informal al tomar la decisión final sobre la negación de la admisión.

La OHA notificará al solicitante de la decisión final e incluirá una declaración breve de las razones de la decisión final. La notificación se enviará por correo, con solicitud de aviso de retorno, dentro de los 20 días calendario de la audiencia informal, al solicitante y a su representante, en caso de haberlo.

Si la decisión de la audiencia informal anula la negación, se reanudará el procesamiento de la admisión.

Si la familia no comparece para su audiencia informal, se mantendrá la negación de admisión y se notificará de ello a la familia.

Lugar razonable para personas con discapacidades [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.7]

Las personas con discapacidades pueden solicitar lugares razonables para participar en el proceso de audiencia informal y la PHA debe tener en cuenta tales lugares. La PHA también debe contemplar las solicitudes de lugar razonable correspondientes a las razones de negación, cuando se relacionan con la discapacidad de la persona. Véase el Capítulo 2 para conocer más detalles en relación con las solicitudes de lugares razonables.

PARTE II: AUDIENCIAS INFORMALES CON RESPECTO A LOS NO CIUDADANOS

14-II.A. DISPOSICIONES SOBRE AUDIENCIAS Y APELACIONES PARA NO CIUDADANOS [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 5.514]

La negación o interrupción de la asistencia basada en la condición de inmigrante está sujeta a reglas especiales de audiencia y notificación. Estas audiencias especiales se consideran en las reglamentaciones como audiencias informales, pero los requisitos para tales audiencias son diferentes de los de las audiencias informales utilizadas para negar la admisión de los solicitantes por otras razones que no sean la condición de inmigrante.

No se puede demorar, negar ni interrumpir la asistencia a una familia en base a su condición de inmigrante en ningún momento antes de que se tome una decisión conforme al proceso de apelación del Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos (USCIS, por sus siglas en inglés). No se puede interrumpir ni negar la asistencia a una familia mientras la audiencia de la PHA está en trámite, pero se puede demorar la asistencia a un solicitante en espera de que se complete la audiencia informal.

Una decisión contra el integrante de una familia, emitida de conformidad con el proceso de apelación del USCIS o el proceso de audiencia informal de la PHA, no impide a la familia ejercer el derecho, que de otra forma tendría disponible, de exigir reparación directamente a través de procedimientos judiciales.

Notificación de negación o interrupción de la asistencia [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 5.514(d)]

Tal como se analiza en los Capítulos 3 y 13, la notificación de negación o interrupción de la asistencia para no ciudadanos debe informar a la familia sobre alguno de los siguientes puntos según corresponda:

- que se negará o interrumpirá la asistencia financiera y que se debe proporcionar una breve explicación de las razones de negación o interrupción de la asistencia propuestas;
- que la familia puede ser elegible para asistencia prorrateada;
- en el caso de un inquilino, los criterios y procedimientos para obtener asistencia conforme a las disposiciones para la preservación de las familias [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Secciones 5.514 y 5.518];
- que la familia tiene derecho a solicitar una apelación al USCIS con respecto a los resultados de una verificación secundaria de la condición de inmigrante y a presentar documentación adicional o una explicación que sustenten la apelación;
- que la familia tiene derecho a solicitar una audiencia informal con la PHA, ya sea una vez completada la apelación contra el USCIS o en lugar de dicha apelación;
- en el caso de los solicitantes, no se puede demorar la asistencia hasta que concluya el proceso de apelación del USCIS, pero se puede demorar la asistencia durante el período de proceso de la audiencia informal.

Proceso de apelación del Servicio de Ciudadanía e Inmigración de Estados Unidos [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 5.514(e)]

Cuando la PHA recibe la notificación de que la verificación secundaria del USCIS no confirmó la condición de inmigrante elegible, la PHA debe notificar a la familia acerca de los resultados de la verificación del USCIS. La familia tendrá 30 días desde la fecha de notificación para solicitar una apelación de los resultados del USCIS. La solicitud de apelación debe ser presentada por escrito por la familia directamente ante el USCIS. La familia debe entregar a la PHA una copia de la solicitud de apelación por escrito y comprobante de envío por correo.

Política de la OHA

La OHA notificará a la familia por escrito los resultados de la verificación secundaria del USCIS dentro de los 10 días hábiles de haber recibido los resultados.

La familia debe entregar a la OHA una copia de la solicitud de apelación por escrito y comprobante de envío por correo dentro de los 10 días hábiles de haber enviado la solicitud al USCIS.

La familia debe enviar a la oficina designada del USCIS toda documentación adicional o explicación que sustenten la apelación. Este material debe incluir una copia de la solicitud de verificación de documentos del USCIS (utilizada para procesar la solicitud secundaria), o cualquier otro formulario especificado por el USCIS, y una carta que señale que la familia solicita una apelación de los resultados de la verificación de la condición de inmigrante realizada por el USCIS.

El USCIS notificará su decisión a la familia, con copia a la PHA. Cuando el USCIS notifica su decisión a la PHA, la PHA debe notificar a la familia acerca de su derecho a solicitar una audiencia informal.

Política de la OHA

La OHA enviará una notificación por escrito a la familia acerca de su derecho a solicitar una audiencia informal dentro de los 10 días hábiles de haber recibido la notificación de la decisión del USCIS con respecto a la condición de inmigrante de la familia.

Procedimientos de audiencia informal para los solicitantes [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 5.514(f)]

Después de la notificación de la decisión del USCIS con respecto a una apelación, o en lugar de la apelación al USCIS, la familia solicitante puede solicitar que la PHA prevea una audiencia. La solicitud de audiencia debe realizarse dentro de los 30 días de haber recibido la notificación de negación de la PHA o dentro de los 30 días de haber recibido la decisión de apelación del USCIS.

A continuación se describen los procedimientos de audiencia informal para las familias solicitantes.

Oficial de audiencias informales

La PHA debe prever una audiencia informal ante una persona imparcial, que no sea la que tomó o aprobó la decisión que se está revisando ni un subordinado suyo.

Evidencia

La familia debe tener la oportunidad de examinar y copiar, a sus expensas y en un tiempo razonable previo a la audiencia, toda documento en posesión de la PHA con respecto a la condición de elegible de la familia, o en posesión del USCIS (según lo permitan los requisitos del USCIS), incluido todo registro y reglamentación que pueda ser relevante para la audiencia.

Política de la OHA

Se permitirá a la familia copiar todo documento relacionado con la audiencia a un costo por página que figura en la lista de la ciudad. La familia debe solicitar la exhibición de los documentos de la OHA en un plazo no mayor a 2 días antes de la audiencia.

La familia debe tener la oportunidad de presentar evidencia y argumentos que sustenten su condición de elegible. La evidencia se debe considerar sin tener en cuenta la admisibilidad conforme a las reglas de evidencia que se aplican a los procesos judiciales.

La familia también debe tener la oportunidad de refutar la evidencia en que se basa la OHA y de tener careo y conainterrogación con todos los testigos en cuyo testimonio o información se basa la OHA.

Servicios de representación e interpretación

La familia tiene derecho a ser representada, a sus expensas, por un abogado que no sea el abogado designado y a que dicha persona realice declaraciones en nombre de la familia.

La familia tiene derecho a disponer de un intérprete que asista a la audiencia a expensas de la familia o de la OHA, según lo acordado por ambas partes. Si la familia no dispone de su propio intérprete, la OHA aún está obligada a proporcionar servicios de traducción oral de conformidad con su Plan de Acceso Lingüístico (Plan LEP).

Grabación de la audiencia

La familia tiene derecho a que se grabe la audiencia en cinta de audio. La PHA puede, pero no está obligada a, proporcionar una transcripción de la audiencia.

Política de la OHA

La OHA no proporcionará la transcripción de una audiencia informal grabada en audio.

Decisión de la audiencia

La PHA debe proporcionar a la familia una notificación por escrito de la decisión final, basada exclusivamente en los hechos presentados en la audiencia, dentro de los 14 días calendario de la fecha de la audiencia informal. La notificación debe consignar en qué se basa la decisión.

Conservación de documentos [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 5.514(h)]

La PHA debe conservar, durante un plazo mínimo de 5 años, los siguientes documentos que hayan sido enviados a la PHA por la familia o que se hayan proporcionado a la PHA como parte de la apelación del USCIS o del proceso de audiencia informal de la PHA:

- la solicitud de asistencia;
- el formulario completado por la familia para reevaluación de ingresos;
- fotocopias de todo documento original, incluidos los documentos originales del USCIS;
- el formulario de consentimiento de verificación firmado;
- los resultados de la verificación del USCIS;
- la solicitud de apelación del USCIS;
- la determinación final del USCIS;
- la solicitud de audiencia informal;
- la decisión final de la audiencia informal.

Procedimientos de audiencia informal para residentes [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 5.514(f)]

Después de la notificación de la decisión del USCIS con respecto a una apelación, o en lugar de una apelación al USCIS, la familia residente puede solicitar que la PHA prevea una audiencia. La solicitud de audiencia debe realizarse dentro de los 30 días de haber recibido la notificación de extinción de la PHA o dentro de los 30 días de haber recibido la decisión de apelación del USCIS.

Los procedimientos de audiencia informal para las familias residentes cuyo arrendamiento se extingue en base a su condición de inmigrante son los mismos que para cualquier queja, conforme a los procedimientos de quejas para familias residentes que se encuentra a continuación en la Parte III.

PARTE III: PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS PARA RESIDENTES DE VIVIENDAS PÚBLICAS

14-III.A. REQUISITOS [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.52]

Las PHA deben implementar un procedimiento de quejas a través del cual los residentes de viviendas públicas tengan la oportunidad de presentar sus quejas por todo acto u omisión de la

PHA que involucre el arrendamiento o por políticas de la PHA que afecten negativamente sus derechos, obligaciones, bienestar o condición.

Debe adjuntarse el procedimiento de quejas de la PHA o incluirse por referencia en el contrato de arrendamiento. Política de la OHA

El procedimiento de quejas de la OHA se incluirá por referencia en el contrato de arrendamiento. La PHA debe proporcionar a los inquilinos y organizaciones de residentes una notificación, con un mínimo de 30 días de antelación, donde se establezcan los cambios propuestos en el procedimiento de quejas de la PHA y que prevea la oportunidad de presentar comentarios por escrito. La PHA debe tener en cuenta los comentarios presentados antes de adoptar cualquier cambio en el procedimiento de quejas de la PHA.

Política de la OHA

Los residentes y las organizaciones de residentes tendrán 30 días calendario a partir de la fecha en que son notificados por la OHA sobre cualquier cambio propuesto en el procedimiento de quejas de la OHA para enviar comentarios por escrito a la OHA.

La PHA debe suministrar una copia del procedimiento de quejas a cada uno de los inquilinos y a las organizaciones de residentes.

14-III.B. DEFINICIONES [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.53(a) y Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.51(a)(2)(I)]

Existen varios términos utilizados por el HUD con respecto a los procedimientos de quejas por viviendas públicas que adoptan significados específicos diferentes de los que tienen en la práctica común. Estos términos son los siguientes:

- **Queja:** toda controversia que pueda tener un inquilino con respecto a un acto u omisión de la OHA de acuerdo con el arrendamiento del inquilino individual o en relación con reglamentaciones de la OHA que afecten negativamente los derechos, las obligaciones, el bienestar o la condición del inquilino individual.
- **Reclamante:** todo inquilino que presenta una queja ante la OHA o ante la oficina de gestión de proyectos.
- **Decisión de debido proceso:** decisión por parte del HUD de que la ley de competencia exige que el inquilino tenga la oportunidad de una audiencia ante un tribunal que le ofrezca los elementos básicos del debido proceso antes del desalojo de la unidad habitacional.
- **Elementos del debido proceso:** acción de desalojo o extinción del arrendamiento en un tribunal estatal o local, en el cual se exigen las siguientes garantías procedimentales:
 - notificación válida al inquilino de las causales de extinción del arrendamiento o de desalojo;
 - derecho del inquilino a ser representado por un asesor legal;
 - oportunidad del inquilino de refutar la evidencia presentada por la OHA, que incluye el derecho a tener careo y contrainterrogación con los testigos y a presentar toda defensa afirmativa legal o propia del sistema de Equity que el inquilino pueda tener;
 - una decisión sobre el fondo de la cuestión.
- **Oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias:** persona o integrante de un tribunal seleccionado de acuerdo con las reglamentaciones del HUD para resolver quejas y pronunciar una decisión con respecto a dichas quejas.
- **Inquilino:** persona (o personas) adulta(s) (que no sean cuidadores que viven en el mismo hogar):

- que reside en la unidad y ha ejecutado el contrato de arrendamiento con la OHA en calidad de arrendatario de la unidad habitacional o, en caso de que esa persona no resida en la unidad,
 - persona que reside en la unidad y es el jefe de hogar de la familia inquilina que reside en la unidad habitacional.
- **Organización de residentes:** incluye una sociedad de gestión de residentes **14-III.C.**

APLICABILIDAD [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.51]

Las quejas posibles pueden incluir la mayoría de los aspectos del funcionamiento de una PHA. No obstante, existen algunas situaciones para las cuales no se aplica el procedimiento de quejas.

El procedimiento de quejas se aplica solo a cuestiones del inquilino individual relacionadas con la PHA. No se aplica a controversias entre inquilinos que no involucren a la PHA. Las quejas entabladas en representación de un grupo no están sujetas al procedimiento de quejas y el procedimiento de quejas no se utilizará como fuero para iniciar ni negociar cambios en la política de la PHA.

Si el HUD ha emitido una decisión de debido proceso, la PHA puede excluir del procedimiento de quejas de la PHA toda queja relacionada con extinción del arrendamiento o desalojo que incluya lo siguiente:

- una actividad delictiva que amenace la salud, la seguridad o el derecho al goce pacífico de la propiedad por parte de otros residentes o empleados de la PHA;
- una actividad violenta o relacionada con drogas dentro o fuera de dicha propiedad;
- una actividad delictiva que derive en la condena por un delito mayor de uno de los integrantes del hogar.

En los estados sin decisiones de debido proceso, las PHA deben conceder la oportunidad de solicitar audiencias de quejas a todas las extinciones de arrendamiento, independientemente de la causa, pero pueden utilizar procedimientos de pronta resolución de quejas, tal como se describe en la Sección 14-III.E a continuación, para el tratamiento de las dos primeras categorías de extinciones de arrendamiento descritas anteriormente.

Si el HUD ha emitido una decisión de debido proceso, la PHA puede proceder al desalojo mediante procedimientos de desalojo judicial estatales o locales. En este caso, la PHA no tiene la obligación de otorgar la oportunidad de solicitar una audiencia conforme al procedimiento de quejas de la PHA descrito anteriormente.

Política de la OHA

La OHA está ubicada en un estado que cuenta con debido proceso; por ello, no tiene la obligación de otorgar la oportunidad de solicitar audiencias de quejas a todas las extinciones de arrendamiento, independientemente de la causa.

Véase el Capítulo 13 para conocer políticas relacionadas con el contenido de las notificaciones de extinción.

14-III.D. ACUERDO INFORMAL DE QUEJAS [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.54]

Las reglamentaciones del HUD establecen que toda queja debe presentarse personalmente, ya sea de forma oral o por escrito, ante la oficina de la PHA o ante la oficina del proyecto en el cual reside el reclamante, a fin de que la queja se pueda analizar informalmente y resolver sin una audiencia.

Política de la OHA

La OHA aceptará las solicitudes de acuerdo informal de toda queja presentada personalmente, ya sea de forma oral o por escrito, ante la oficina de la OHA, dentro de los 10 días calendario del evento que generó la queja. Dentro de los 10 días de haber recibido la solicitud, la OHA organizará una reunión con el inquilino en un horario mutuamente convenido y confirmará dicha reunión por escrito al inquilino.

Si el inquilino no asiste a la reunión programada sin notificación previa, la OHA reprogramará la cita solo si el inquilino puede demostrar causa justificada de su incomparecencia o si es necesario prever un lugar razonable para una persona con discapacidades.

Se define como causa justificada todo conflicto inevitable que afecte gravemente la salud, la seguridad o el bienestar de la familia.

Las reglamentaciones del HUD exigen que se redacte un resumen de dicha discusión dentro de un plazo razonable y que se entregue una copia al inquilino y otra a la PHA para que la conserve en el registro del inquilino.

El resumen debe especificar el nombre de los participantes, las fechas de reunión, la naturaleza de la resolución propuesta de la reclamación y las razones específicas de la misma. Asimismo, estipulará los procedimientos a través de los cuales el reclamante puede obtener una audiencia en caso de que no esté satisfecho.

Política de la OHA

La OHA redactará un resumen del acuerdo informal dentro de un plazo de 10 días hábiles, del cual se entregará una copia al inquilino y otra será conservada por la OHA en el registro del inquilino.

En el caso de las PHA que tienen la opción de establecer un procedimiento de pronta resolución de quejas y que hacen uso de esta opción, el acuerdo informal de quejas no se aplica a aquellas quejas para las cuales se aplica el procedimiento de pronta resolución de quejas.

14-III.E. PROCEDIMIENTOS PARA OBTENER UNA AUDIENCIA [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.55]

Solicitudes de audiencia y omisión de solicitud [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.55(a), (c) y (d)]

Todas las quejas deben presentarse de conformidad con los procedimientos informales prescritos anteriormente como condición previa para una audiencia de quejas. No obstante, si el reclamante puede demostrar causa justificada de su omisión de diligenciar el proceso de acuerdo informal al oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias, este último puede no exigir esta disposición [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.55(d)].

El reclamante puede presentar la solicitud de audiencia de quejas por escrito dentro de un plazo razonable después de haber recibido el resumen de la discusión informal [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.55(a)]. La solicitud debe especificar las razones de la queja y las medidas o reparaciones pretendidas.

Política de la OHA

El residente debe presentar una solicitud por escrito para una audiencia de quejas ante la PHA dentro de un plazo razonable desde la recepción por parte del inquilino del resumen del acuerdo informal. A los fines del presente, se definirá como *plazo razonable* el período de

7 días calendario desde el envío por correo o la entrega en mano de una respuesta por escrito de parte de la OHA.

Si el reclamante no solicita una audiencia, la resolución de la PHA con respecto a la queja tomada en el proceso de acuerdo informal será definitiva. Sin embargo, la omisión de solicitar una audiencia no constituye una renuncia por parte del reclamante de su derecho a objetar la acción de la PHA de resolver la reclamación en un proceso judicial adecuado [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.55(c)].

Depósitos en garantía [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.55(e)]

Antes de que se programe una audiencia con respecto a una queja que incluye el monto de la renta que la PHA reclama que se adeuda, la familia debe pagar un depósito en garantía a la PHA. Cuando se exige que una familia haga un depósito en garantía, el monto es el monto de la renta que la PHA establece como vencido y pagadero el primer día del mes anterior al mes en el cual se produjo el acto u omisión por parte de la familia. Después del primer depósito, la familia debe depositar el mismo monto por mes hasta que se resuelva la reclamación de la familia mediante una decisión del oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias.

La PHA no exigirá el requisito de un depósito en garantía cuando la familia haya solicitado una exención por dificultades financieras de los requisitos de renta mínimos o esté sufriendo el efecto de una reducción de los beneficios de la asistencia social en el cálculo del ingreso familiar [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 5.630(b)(3)].

A menos que la PHA no exija el requisito, el incumplimiento de la familia de realizar el depósito en garantía pondrá fin al procedimiento de queja. El incumplimiento por parte de la familia de pagar el depósito en garantía no constituye una renuncia a su derecho de objetar la decisión de la PHA con respecto a la queja en un proceso judicial adecuado.

Política de la OHA

La OHA no dejará de exigir el requisito del depósito en garantía por quejas que incluyan montos de renta, a menos que así lo exija la ley.

Programación de audiencias [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.55(f)]

Si el reclamante ha cumplido con todos los requisitos para solicitar una audiencia según se describe anteriormente, el oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias debe programar de inmediato una audiencia en una hora y un lugar que sean razonablemente convenientes para ambos, el reclamante y la PHA. Se debe enviar al reclamante y al oficial correspondiente de la PHA una notificación por escrito que especifique la hora, el lugar y los procedimientos que regulan la audiencia.

Política de la OHA

Dentro de los 30 días hábiles de haber recibido una solicitud de audiencia por escrito, el oficial de audiencias programará la audiencia y enviará notificación por escrito tanto al reclamante como a la OHA. La notificación por escrito de la fecha, la hora y el lugar de la audiencia se debe proporcionar, como mínimo, 10 días calendario antes de la fecha de la audiencia.

Si así lo deseara, la PHA puede permitir al inquilino solicitar que se re programe la audiencia por una causa justificada.

Política de la OHA

El inquilino puede solicitar que se re programe la audiencia por una causa justificada o si es necesario prever un lugar razonable para una persona con discapacidades. Se define como causa justificada todo conflicto inevitable que afecte gravemente la salud, la seguridad o el bienestar de la familia. Las solicitudes para reprogramar una audiencia se deben hacer por escrito antes de la fecha de la audiencia. Según su criterio, la OHA puede solicitar documentación que sustente la "causa justificada" antes de reprogramar la audiencia.

Procedimiento de pronta resolución de quejas [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.55(g)]

La PHA puede establecer un procedimiento de pronta resolución de quejas para cualquier queja relacionada con una extinción del arrendamiento o un desalojo que incluyan:

- una actividad delictiva que amenace la salud, la seguridad o el derecho al goce pacífico de la propiedad por parte de otros residentes o empleados de la PHA; o
- una actividad delictiva relacionada con drogas dentro o cerca de dicha propiedad.

En las quejas de pronta resolución, no se aplica el acuerdo informal de quejas, según lo analizado en la Sección 14-III.D.

La PHA puede adoptar procedimientos especiales relacionados con las audiencias de pronta resolución, que incluyen disposiciones para la pronta notificación o programación, o disposiciones para la pronta decisión de la queja.

Política de la OHA

La OHA está ubicada en un estado que cuenta con debido proceso; por ello, no se aplican los procedimientos de pronta resolución de quejas.

14-III.F. SELECCIÓN DEL OFICIAL DE AUDIENCIAS/INTEGRANTE DEL TRIBUNAL DE AUDIENCIAS [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.55(b)]

La audiencia de quejas debe ser celebrada por una o más personas imparciales designadas por la PHA, que no sean la persona que realizó o aprobó la acción de la PHA que se está revisando, ni un subordinado suyo.

Política de la OHA

Las audiencias de quejas de la OHA estarán a cargo de un solo oficial de audiencias, no de un tribunal. La OHA ha designado a las siguientes personas para que actúen como oficiales de audiencias:

- Un integrante del personal de la OHA que esté en un puesto de Especialista en Viviendas de nivel II
- Una persona informada de otra PHA o de otro organismo gubernamental
- Una persona ajena a la OHA

La PHA debe establecer la metodología para el nombramiento del oficial de audiencias y debe consignarlo en el procedimiento de quejas.

Política de la OHA

La OHA designará a una persona que haya sido seleccionada de la forma exigida conforme al procedimiento de quejas. Se harán todos los esfuerzos necesarios para garantizar que la persona seleccionada no tenga relación de amistad ni enemistad con el reclamante, que no tenga un interés personal en el objeto de la controversia ni que, de alguna otra forma, dé la impresión de falta de imparcialidad.

14-III.G. PROCEDIMIENTOS QUE REGULAN LA AUDIENCIA [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.56] Derechos del reclamante [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.56(b)]

Se concederá al reclamante una audiencia justa. Esto incluye:

- La oportunidad de examinar antes de la audiencia de quejas toda documento de la PHA, incluidos los registros y reglamentaciones que sean directamente relevantes para la audiencia. Se debe permitir al inquilino copiar esos documentos a sus expensas. Si, a pedido del reclamante, la PHA no pone el documento a su disposición para que lo examine, la PHA no podrá basarse en dicho documento en la audiencia de quejas.

Política de la OHA

Se permitirá al inquilino copiar todo documento relacionado con la audiencia a un costo por página que figura en la lista de la ciudad. La familia debe solicitar la exhibición de los documentos de la OHA en un plazo no mayor a 2 días antes de la audiencia.

- El derecho a ser representado por un asesor legal u otra persona elegida como representante del inquilino y a que esa persona haga declaraciones en nombre del inquilino.

Política de la OHA

Pueden asistir a las audiencias las siguientes personas: Uno o más

representantes de la OHA y los testigos de la OHA El
inquilino y los testigos del inquilino El asesor legal del
inquilino u otro representante
Toda otra persona aprobada por la OHA en un lugar razonable para una persona
con discapacidades

- El derecho a una audiencia privada, a menos que el reclamante solicite una audiencia pública.
- El derecho a presentar evidencia y argumentos que sustenten la reclamación del inquilino, a objetar la evidencia en la cual se basa la PHA o la gestión del proyecto y a tener careo y contra interrogación con todos los testigos en cuyo testimonio o información se basan la PHA o la gestión del proyecto.
- Una decisión basada solo y exclusivamente en los hechos presentados en la audiencia.

• **Decisión sin audiencia [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.56(c)]**

El oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias puede tomar una decisión sin diligenciar la audiencia si determina que la cuestión se ha decidido previamente en otro proceso judicial.

Incomparecencia [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.56(d)]

Si el reclamante o la PHA no comparecen en la audiencia de quejas, el oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias puede tomar la decisión de posponer la audiencia de forma tal que no supere los cinco días hábiles o puede resolver que la parte ha renunciado a su derecho a una audiencia. Se debe notificar tanto al reclamante como a la PHA sobre la decisión del oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias, siempre y cuando una resolución de que el reclamante ha renunciado a su derecho a una audiencia no constituya una renuncia a todo derecho que el reclamante pueda tener a objetar la decisión de la PHA con respecto a la queja en un proceso judicial adecuado.

En algunas oportunidades, el reclamante no comparece debido a circunstancias imprevistas que están fuera de su control y de las cuales no tiene la culpa.

Política de la OHA

Si el inquilino no comparece en la hora programada para la audiencia, el oficial de audiencias puede esperar hasta 15 minutos. Si el inquilino se presenta dentro de los 15 minutos de la hora programada, se realizará la audiencia. Si el inquilino no llega dentro de los 15 minutos de la hora programada, se lo considerará en incomparecencia.

Si el inquilino no comparece y no pudo reprogramar la audiencia con antelación, debe comunicarse con la OHA en un plazo de 24 horas de la fecha programada para la audiencia. Esto no incluye fines de semana ni días feriados. El oficial de audiencias reprogramará la audiencia solo si el inquilino puede demostrar una causa justificada de su incomparecencia o si es necesario prever un lugar razonable para una persona con discapacidades.

Se define como "causa justificada" todo conflicto inevitable que afecte gravemente la salud, la seguridad o el bienestar de la familia.

Procedimientos generales [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Secciones 966.56(e), (f) y (g)]

En la audiencia, el reclamante debe, en primer lugar, demostrar su derecho a la reparación pretendida y, a partir de entonces, la PHA debe hacer lugar a la carga de justificar la acción u omisión de la PHA contra la cual se entabla la reclamación [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.56(e)].

El oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias debe celebrar la audiencia de manera informal. La PHA y el inquilino deben tener la oportunidad de presentar testimonio o evidencia documental correspondiente a los hechos y cuestiones expuestas por la reclamación y de interrogar a los testigos. En general, toda la evidencia es admisible y se debe considerar sin tener en cuenta la admisibilidad conforme a las reglas de evidencia que se aplican a los procesos judiciales [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.56(f)].

Política de la OHA

Toda evidencia puesta a consideración del oficial de audiencias se debe presentar en el momento de la audiencia. Existen cuatro categorías de evidencia:

Testimonio: la declaración prestada por los testigos.

Evidencia documental: un escrito que es relevante para la causa; por ejemplo, una carta por escrito a la OHA. Los escritos incluyen todas las formas de comunicación o manifestación registrada, incluidas cartas, correos electrónicos, palabras, imágenes, sonidos, videos o símbolos o combinaciones de ellos.

Evidencia instrumental: evidencia producida específicamente para la audiencia y presentada como medio auxiliar de prueba instrumental a fin de asistir al oficial de audiencias; por ejemplo, un modelo, un gráfico u otro diagrama.

Evidencia material: un elemento tangible directamente relacionado con la causa.

Testimonio de oídas: es evidencia de una declaración que fue realizada por otra persona que no es el testigo mientras declaraba en la audiencia y que se ofrece para probar la veracidad de los hechos. Aunque la evidencia, incluso el testimonio de oídas, es generalmente admisible, el testimonio de oídas por sí solo no puede utilizarse como fundamento exclusivo de la decisión del oficial de audiencias.

Si la PHA no cumple con los requisitos de exhibición de documentos (dándole al inquilino la oportunidad de examinar los documentos de la PHA antes de la audiencia de quejas), el oficial de audiencias se negará a admitir tal evidencia.

Además del incumplimiento de la PHA de los requisitos de exhibición de documentos, el oficial de audiencias tiene autoridad para desestimar toda objeción a la evidencia.

El oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias debe exigir a la PHA, al reclamante, al asesor legal y demás participantes o espectadores que se comporten de manera ordenada. El incumplimiento de las instrucciones del oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias para obtener orden puede derivar en la exclusión del proceso o en una decisión adversa a los intereses de la parte revoltosa y en el otorgamiento o el rechazo de la reparación pretendida, según corresponda [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.56(f)]

El reclamante o la PHA pueden tramitar, con antelación y a expensas de la parte que realiza el trámite, una transcripción de la audiencia. Toda parte interesada puede comprar una copia de dicha transcripción [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.56(f)].

Política de la OHA

Si el reclamante desea que la OHA grabe el proceso en cinta de audio, debe presentar la solicitud a la OHA antes de las 12:00 p. m. del día hábil previo a la audiencia.

La OHA considerará que la grabación en cinta de audio del proceso es una transcripción.

Lugares para personas con discapacidades [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.56(h)]

La PHA debe prever lugar razonable para las personas con discapacidades que participan en la audiencia. Un lugar razonable puede incluir intérpretes de lenguaje de señas calificados, lectores, lugares accesibles o asistentes.

Si el inquilino tiene problemas en la vista, toda notificación para el inquilino que se exija en el proceso de quejas debe estar en un formato accesible.

Véase el Capítulo 2 para conocer un análisis minucioso de las responsabilidades de la OHA con respecto a la provisión de un lugar razonable.

14-III.H. DECISIÓN DEL OFICIAL DE AUDIENCIAS/INTEGRANTE DEL TRIBUNAL DE AUDIENCIAS [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.57]

El oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias debe emitir una decisión por escrito, donde se estipulen las razones de la decisión, dentro de un plazo razonable posterior a la audiencia. Las decisiones objetivas relacionadas con las circunstancias individuales de la familia se deben basar en la preponderancia de la evidencia presentada en la audiencia. Se debe enviar una copia de la decisión al inquilino y otra a la PHA. La PHA debe conservar una copia de la decisión en la carpeta del inquilino. La PHA también debe conservar en archivo una copia de la decisión, con todos los nombres y referencias identificatorias borrados, a fin de ponerla a disposición de un futuro reclamante, su representante o el oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias para su inspección [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.57(a)].

Política de la OHA

Al pronunciar una decisión, el oficial de audiencias tendrá en cuenta las siguientes cuestiones:

Notificación de la OHA a la familia: El oficial de audiencias determinará si las razones de la decisión de la OHA se estipulan objetivamente en la notificación.

Exhibición de documentos: El oficial de audiencias determinará si la familia tuvo la oportunidad de examinar todo documento relevante de conformidad con la política de la OHA.

Evidencia de la OHA que sustenta la decisión de la OHA: La evidencia consiste en los hechos presentados. La evidencia no incluye las conclusiones ni los alegatos. El oficial de audiencias evaluará los hechos para establecer si sustentan la conclusión de la OHA.

Validez de las causales de extinción del arrendamiento (cuando corresponda): El oficial de audiencias determinará si la extinción del arrendamiento corresponde a una de las causales especificadas en las reglamentaciones del HUD y en las políticas de la OHA. Si las causales de extinción no se especifican en las reglamentaciones o no cumplen con las políticas de la OHA, se anulará la decisión de la OHA.

El oficial de audiencias emitirá una decisión por escrito a la familia y a la OHA en un plazo no mayor a los 20 días posteriores a la audiencia. El informe debe incluir la siguiente información:

Información de la audiencia:

Nombre del reclamante

Fecha, hora y lugar de la audiencia

Nombre del oficial de audiencias

Nombre de los representantes de la OHA

Nombre del representante de la familia (de haberlo)

Nombre de los testigos (de haberlos)

Antecedentes: declaración breve e imparcial de las razones de la audiencia y las fechas en que se celebró el acuerdo informal, quiénes lo celebraron y un resumen de los resultados del acuerdo informal. También incluye la fecha en que el reclamante solicitó la audiencia de quejas.

Resumen de la evidencia: el oficial de audiencias puede resumir la declaración de los testigos e identificar todo documento que un testigo haya producido como sustento de su declaración y que se admite como evidencia.

Veredicto: el oficial de audiencias incluirá todos los veredictos, basado en la preponderancia de la evidencia. *Preponderancia de la evidencia* es aquella evidencia que tiene mayor peso y es más convincente que la evidencia que se ofrece en contrario; es decir, evidencia que, en conjunto, demuestra que el hecho que se pretende probar es más que probable. La preponderancia de la evidencia puede no determinarse por la cantidad de testigos, sino por el peso de toda la evidencia.

Conclusiones: el oficial de audiencias pronunciará una conclusión derivada de los hechos que resultaron verdaderos por la preponderancia de la evidencia. La conclusión derivará en una resolución acerca de si estos hechos confirman la decisión de la OHA.

Sentencia: el informe de audiencia incluirá una declaración acerca de si se sustenta o se anula la decisión de la OHA. Si se la anula, el oficial de audiencias instruirá a la OHA para que modifique la decisión de conformidad con la resolución del oficial de audiencias. En caso de extinción del arrendamiento, el oficial de audiencias instruirá a la OHA para que restituya la condición de la familia.

Procedimientos para audiencias adicionales

Política de la OHA

El oficial de audiencias puede pedir información adicional a la familia y/o puede aplazar la audiencia a fin de reconvenir una fecha posterior antes de tomar una decisión. Si la familia no cumple con una cita o fecha límite ordenadas por el oficial de audiencias, la medida de la OHA entrará en vigor y no se otorgará otra audiencia.

Decisión final [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.57(b)]

La decisión del oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias es vinculante para la PHA, que debe tomar las medidas citadas en la decisión, a menos que la Junta de Comisionados de la PHA establezca, dentro de un plazo razonable, y notifique al reclamante que:

- la queja no corresponde a un acto ni una omisión de la PHA de actuar de acuerdo o en relación con el arrendamiento del reclamante basado en las políticas de la PHA, que afectan negativamente los derechos, las obligaciones, el bienestar o la condición del reclamante; o
- la decisión del oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias es contraria a la ley federal, estatal o local, a las reglamentaciones del HUD o a los requisitos del contrato de contribuciones anuales entre el HUD y la PHA.

Política de la OHA

Cuando la OHA considere que la decisión del oficial de audiencias no es válida debido a las razones establecidas anteriormente, presentará la cuestión al Director de Viviendas en un plazo de 10 días a partir de la fecha de la decisión del oficial de audiencias. El Director de Viviendas tiene 30 días calendario para considerar la decisión. Si el Director de Viviendas decide revocar la decisión del oficial de audiencias, debe notificar al reclamante por escrito dentro de los 10 días hábiles de esta decisión.

Una decisión del oficial de audiencias/integrante del tribunal de audiencias o del Administrador de Viviendas en favor de la OHA o que niegue la reparación solicitada por el reclamante en parte o en su totalidad no constituirá una renuncia a los derechos que el reclamante pueda tener a un juicio posterior o a una revisión judicial en un tribunal [Título 24 del Código de Reglamentaciones Federales, Sección 966.57(c)].