

**DISTRITO DE COLUMBIA
REGLAS UNIVERSALES PARA ORGANIZACIONES DE VIVIENDA
PERMANENTE (PERMANENT HOUSING ORGANIZATIONS)
REGIDAS POR LA
LEY DE REFORMA DE SERVICIOS PARA PERSONAS SIN HOGAR DE 2005**

ÍNDICE DE CONTENIDOS

A. Sus Responsabilidades	Página 1
B. Sus Derechos	Páginas 2-3
C. Derechos del las Organizaciones de Vivienda Permanente de (Permanent Housing Organizations) de Sancionar, Transferir, Suspender o Terminar sus Servicios.....	Páginas 4-6
D. Su Derecho de Apelación	Páginas 6-8
Normas y Procedimientos Adicionales del Programa	Anexo

Éstas son las normas de _____ (*nombre del sitio de la vivienda permanente*), que es una organización de “vivienda permanente”, regida por la Ley de Reforma de Servicios para Personas sin Hogar de 2005.

A. Sus responsabilidades:

1. Usted deberá cumplir con todas las Normas del Programa de este documento, incluyendo las que corresponden a su unidad de vivienda permanente, adjuntas en la sección de Normas Adicionales del Programa.

2. Participación en el programa de organización de vivienda permanente:

- Usted deberá buscar empleo, educación o capacitación, según corresponda.

3. Alcohol, drogas y violencia:

- Usted no podrá realizar ninguna de las siguientes acciones mientras esté en las instalaciones de la organización de vivienda permanente:
 - consumir o poseer alcohol o drogas ilegales.
 - utilizar o poseer armas.
 - atacar o golpear a una persona, o amenazar con hacerlo.
 - cometer cualquier otro acto que ponga en peligro su salud o seguridad, o la de otras personas en las instalaciones de la vivienda permanente.

4. Niños:

- Deberá asegurar que los niños bajo su custodia física se inscriban en la escuela.
- Deberá asegurar que los niños bajo su custodia física reciban supervisión adecuada mientras esté en las instalaciones de la organización de vivienda permanente.
- Usted deberá utilizar los servicios de cuidado de niños cuando sea necesario, para poder buscar empleo o vivienda, o para asistir a la escuela o a su capacitación, según corresponda, a menos que usted cumpla con una exención de conformidad con las leyes y normas del Distrito que rigen el Programa TANF. (Según el Código Oficial del D.C. § 4-205.19g o 29 DCMR § 5809.4 (b)-(e), o conforme se haya revisado).

5. Respeto y limpieza:

- Usted deberá respetar la seguridad, los derechos de las personas, y los efectos personales o propiedad privada del personal de la organización de vivienda permanente y de los demás residentes.
- Usted deberá mantener limpias las áreas de dormitorio y convivencia, incluyendo las áreas de los baños y cocina.
- Usted deberá usar las áreas comunes adecuadamente, prestando atención a la limpieza y el respeto por los intereses de los demás residentes.
- Usted será responsable de sus propios efectos personales.

B.

Sus Derechos:

1. Usted tiene derecho a ser tratado de manera justa y respetuosa:

- Usted tiene derecho a ser tratado con dignidad y respeto por el personal de la organización de vivienda permanente y el Departamento de Servicios Humanos (“DHS”).
- Usted tiene derecho a acceder a los servicios para personas sin hogar, sin ser discriminado debido a su raza, color, religión, nacionalidad de origen, idioma, cultura, sexo, edad, estado civil, apariencia personal, orientación sexual, condición familiar, responsabilidades familiares, certificado de estudios, filiación política, discapacidad, o fuente de ingresos, conforme lo requieren las siguientes leyes:

Ley de Derechos Humanos del Distrito de Columbia (Código Oficial del D.C. § 2-1401 *et seq.*)

Ley para Norteamericanos con Discapacidades de 1990 (42 U.S.C. § 12101 *et seq.*)

Ley de Rehabilitación de 1973 (29U.S.C. § 701 *et seq.*)

Artículo II de la Ley de Derechos Civiles de 1964 (42 U.S.C. § 2000a *et seq.*)

Ley de Acceso al Idioma de 2004 (D.C. Ley 15-167; Código Oficial del D.C. § 2-1931 *et seq.*)

- Usted tiene derecho a acceder a los servicios sin ser víctima de ningún tipo de abuso y explotación verbal, emocional, sexual, financiera y física.
- Usted tiene derecho a practicar o no practicar una religión.
- Usted tiene derecho a quedar exceptuado de someterse a pruebas de alcohol o drogas, excepto:
 - Cuando las pautas de la organización de vivienda permanente o los requisitos de elegibilidad del programa prohíban la intoxicación y un asistente social profesional o un consejero en adicciones profesional determinen que existen causas razonables para creer que usted está consumiendo alcohol o drogas;
 - Cuando usted dé su consentimiento para realizar una prueba de drogas o alcohol como parte de su plan de administración de caso.

2. Usted tiene derecho a recibir albergue durante condiciones climáticas severas conforme lo estipula la Ley.

3. Usted tiene ciertos derechos respecto de su información personal:

- Usted tiene derecho a que su información personal sea tratada de manera confidencial.
- En el momento adecuado, y con un aviso previo razonable, usted tiene derecho a ver y copiar, (o que alguien que usted autorice, vea y copie), todos los registros e información sobre su persona, mantenidos por esta organización de vivienda permanente.

4. Usted tiene derecho a presentar sus comentarios y hacer sugerencias sobre los servicios de esta vivienda permanente:

- Usted tiene derecho que se le informe el nombre y el cargo de cualquier miembro del personal que le brinda servicios.
- Usted tiene derecho a ofrecer sugerencias y hacer comentarios sobre la organización de vivienda permanente acerca de su prestación de servicios.

- Usted tiene derecho a presentar quejas o denuncias ante la organización de vivienda permanente, DHS, el Alcalde, u otros funcionarios que correspondan con respecto a la prestación de los servicios o su tratamiento.
- Usted tiene derecho a participar activamente en el plan de desarrollo de sus servicios, a que se le informe de su progreso, y recibir y revisar el plan de servicios según lo solicite.

5. Usted tiene derecho a ser notificado con debido tiempo acerca de las decisiones tomadas por la organización de vivienda permanente o el DHS, que puedan afectar adversamente la recepción de sus servicios, y también tiene derecho de apelar cualquiera de esas decisiones, a través de una Audiencia Justa.

6. Usted tiene derecho a continuar recibiendo albergue y servicios sin cambios, mientras espera el resultado final de cualquier Audiencia Justa, que haya sido solicitada dentro de los 15 días calendario de la recepción del aviso escrito de la decisión que está apelando. No obstante, en casos de un traslado no urgente, traslado de emergencia, suspensión, o terminación de los servicios, este derecho no se aplicará.

7. Usted tiene derecho a no ser víctima de represalias, castigos o sanciones por ejercer cualquiera de los derechos provistos bajo estas Normas o bajo la Ley de Reforma de Servicios para Personas sin Hogar.

8. Usted tiene derecho a irse y regresar nuevamente, y recibir visitas:

- Usted tiene derecho a irse y regresar nuevamente a su unidad de vivienda permanente, dentro de horarios razonables, según lo especificado en las Normas Adicionales del Programa que se adjuntan en el anexo.
- Usted tiene derecho a reunirse y comunicarse en privado con abogados, defensores, clérigos, médicos y otros profesionales.
- Excepto los programas que necesitan centrarse en la confidencialidad, usted tiene derecho a recibir visitas en áreas designadas del albergue o instalaciones de la vivienda, bajo las condiciones explicadas en las Normas Adicionales del Programa, que se adjuntan en el anexo.

9. Usted tiene derecho a tener privacidad:

- Usted tiene derecho a tener privacidad para atender sus necesidades personales y conservar dicha privacidad en su sector de residencia.
- Usted tiene derecho a una notificación anticipada razonable acerca de la fecha, hora, y nombre de la persona que realizará las inspecciones de rutina de su sector de residencia.
- Usted tiene derecho a estar presente (o que otro miembro adulto de su familia esté presente) en el momento de cualquier inspección de rutina.

- Usted no tiene derecho a ser notificado previamente sobre una inspección o estar presente durante una inspección si, a criterio del director de la organización de vivienda permanente, existen causas razonables para creer que usted posee alguna sustancia u objeto que represente una amenaza inminente para la salud y seguridad de su persona, o de otras personas, dentro de las instalaciones.
- Usted tiene derecho a administrar sus propios asuntos financieros, sujeto a los requisitos razonables de su plan de servicios o de las Normas Adicionales del Programa, que se adjuntan en el anexo.

10. Si usted sufre de una discapacidad, tiene derecho a solicitar y obtener modificaciones razonables a las políticas, prácticas, o procedimientos, cuando dichas modificaciones sean necesarias para evitar la discriminación sobre la base de su discapacidad; a menos que la organización de vivienda permanente demuestre que tales cambios podrían alterar fundamentalmente la naturaleza de los servicios.

Hay políticas y procedimientos disponibles acerca de cómo una persona discapacitada puede solicitar una modificación razonable. Para solicitar una modificación razonable en este momento, por favor consulte al director de su programa.

C. Derecho de la Organización de Vivienda permanente de Sancionar, Transferir, o Suspendir o Terminar sus Servicios:

1. La organización de vivienda permanente puede emplear sanciones alternativas para aplicar ante casos de violaciones específicas a las Normas, como se describe en las Normas Adicionales del Programa, que se adjuntan en el anexo.

2. La organización de vivienda permanente puede TRANSFERIRLO a otra organización de vivienda permanente:

- Usted deberá recibir un aviso oral y escrito, con 15 días de antelación, acerca de la fecha y la razón del traslado.
- Usted puede ser transferido a través de arreglos directos con otras organizaciones de vivienda permanente.
- Usted puede ser transferido cuando usted consienta su traslado.
- Usted puede ser transferido sin su consentimiento, si:
 - La organización de vivienda permanente identifica y asegura un lugar en otra organización de vivienda permanente que satisfaga mejor sus necesidades de servicios médicos, salud mental, comportamiento o rehabilitación;
 - Usted no cumple con las Normas y Responsabilidades citadas en este documento, habiendo recibido una notificación de dichas Normas. La organización de vivienda permanente deberá hacer un esfuerzo de buena fe para ayudarlo a cumplir las Normas del Programa.

3. La organización de vivienda permanente puede SUSPENDER sus servicios:

- Sus servicios pueden ser suspendidos si usted no cumple, o rehúsa cumplir, las Normas y Responsabilidades citadas en este documento, o si participa en cualquiera de las conductas citadas a continuación, como base para la terminación de sus servicios.
- Sus servicios pueden ser suspendidos por un periodo de hasta **30 días**, dependiendo de la causa que originó la suspensión.
- Una organización de vivienda permanente puede suspender sus servicios cuando:
 - La organización de vivienda permanente le ha dado un aviso oral y escrito de las Normas del Programa, las responsabilidades de los residentes y las conductas prohibidas;
 - La organización de vivienda permanente ha realizado un esfuerzo de buena fe para permitirle cumplir con las Normas del Programa;
 - La organización ha hecho un esfuerzo razonable para TRANSFERIRLO a otra organización de vivienda permanente; y
 - La organización de vivienda permanente le ha dado 15 días de aviso previo acerca de la fecha de la suspensión.
- Una organización de vivienda permanente no puede suspender los servicios de una persona adulta o de un familiar adulto, de modo tal que niños menores o adultos dependientes queden sin atención, en una unidad, como resultado de dicha acción.

4. La organización de vivienda permanente puede TERMINAR sus servicios:

- Podrán terminarse sus servicios provistos por esta organización de vivienda permanente si usted:
 - Posee un arma dentro de las instalaciones de la organización de vivienda permanente;
 - Posee o vende drogas ilegales en las instalaciones de la organización de vivienda permanente;
 - Ataca o golpea a una persona en las instalaciones de la organización de vivienda permanente;
 - Pone en peligro su salud o seguridad, o la de otras personas, en las instalaciones de la organización de vivienda permanente;
 - Comete actos de vandalismo, destruye o roba los efectos personales de otra persona, maliciosa o intencionalmente, en las instalaciones de la organización de vivienda permanente;
 - No acepta una oferta de vivienda permanente o vivienda de apoyo adecuada que satisfaga mejor sus necesidades, después de haber recibido dos ofertas de vivienda permanente o de apoyo, adecuadas;
 - Viola conscientemente las Normas del Programa, reiteradas veces.
- En los casos de terminación de servicios, donde la violación no constituye una amenaza inminente para la salud o seguridad del cliente u otras personas de la organización de vivienda permanente deberá:
 - Darle 15 días de aviso oral y escrito de la fecha de terminación y la causa de la terminación.

- Documentar que se ha tenido en cuenta la suspensión o se ha hecho un esfuerzo razonable por transferirlo, en virtud de la gravedad del acto que derivó en la terminación.

5. La organización de vivienda permanente puede sancionarlo, transferirlo, o suspender o terminar sus servicios INMEDIATAMENTE, si usted representa una amenaza para sí mismo u otras personas:

- Usted puede ser transferido, suspendido, o sus servicios pueden ser terminados inmediatamente si usted representa una amenaza inminente para la salud o seguridad de su persona o de otras personas en las instalaciones de la organización de vivienda permanente.
- La organización de vivienda permanente no tiene obligación de darle aviso escrito previo.
- No obstante, la organización de vivienda permanente tiene obligación de intentar darle un aviso escrito en el momento en que se tome la acción.
- Si no fuera seguro darle un aviso escrito en el momento de la acción, la organización de vivienda permanente tiene obligación de intentar darle un aviso escrito, dentro de los siguientes 15 días.
- Si la organización de vivienda permanente no logra ubicarlo o contactarlo, la organización de vivienda permanente deberá darle un aviso escrito cuando usted lo solicite, y si han pasado menos de 90 días desde el comienzo del traslado de emergencia, suspensión o terminación de servicios.
- La organización de vivienda permanente deberá notificar al DHS la acción que se ha tomado contra usted, dentro de las 24 horas.
- Si el DHS considera que la acción tomada contra usted no fue correcta, usted podrá ser admitido nuevamente en la organización de vivienda permanente dependiendo del resultado de una Audiencia Justa, si usted solicitó una.

D. Su Derecho de Apelación

1. Programa de Mediación Interna: Si su organización de vivienda permanente cuenta con un programa de mediación, usted puede tener derecho a mediar un problema a través del procedimiento de mediación interna de la organización de vivienda permanente.

2. Su derecho de apelación:

- Usted tiene derecho de apelar cualquier decisión que afecte la recepción de sus servicios. Usted también tiene derecho a apelar cualquier violación de las Reglas Comunes que se aplican a esta organización de vivienda permanente o cualquier violación de sus derechos citados en la Sección B de este documento.
- Su apelación se denomina “Audiencia Justa” y se lleva a cabo en la Oficina de Audiencias Administrativas del Distrito de Columbia.
- Usted tiene derecho a una Revisión Administrativa antes de la Audiencia Justa. La Revisión Administrativa es menos formal que una Audiencia Justa y es ejecutada por un empleado del Departamento de Servicios Humanos del D.C.

- Usted tiene derecho a recibir aviso con debido tiempo (15 días antes de que la decisión entre en vigor) respecto de cualquier decisión tomada por la organización de vivienda permanente o el DHS, que afecte negativamente sus servicios.
- Usted tiene derecho a continuar recibiendo albergue y servicios sin modificaciones mientras espera el resultado final de cualquier Audiencia Justa que sea solicitada dentro de los 15 días calendario, a partir de la recepción del aviso escrito de la decisión que afecte negativamente sus servicios. No obstante, en los casos de traslados no urgentes, traslado de emergencia, suspensión, o terminación de los servicios, este derecho no se aplicará.

3. Cómo solicitar una “Audiencia Justa”:

- Llame a la Oficina de Audiencias Administrativas, al 727-8280 O envíe por correo su solicitud de Audiencia Justa (por escrito) a la Oficina de Audiencias Administrativas, 441 4th Street, N.W., Suite 540, Washington, D.C. 20001; O
- Llame a la Administración de Servicios Familiares, al 541-3914, o envíe por correo su solicitud de Audiencia Justa (por escrito) a la Administración de Servicios Familiares, 2146 24th Place, N.E., Washington, D.C. 20018; O
- Infórmele al personal del lugar donde reside, que usted desea una Audiencia Justa. Por ley, el personal tiene obligación de ayudarlo a presentar su solicitud.

4. Cómo obtener una “Revisión Administrativa”:

- Usted no necesita presentar una solicitud por separado para una Revisión Administrativa. Una vez que usted solicita una Audiencia Justa, se le ofrecerá automáticamente la oportunidad de tener una Revisión Administrativa por parte de la Administración de Servicios Familiares.
- Se le enviará un aviso notificándole la hora, la fecha y el lugar de la Revisión Administrativa.
- Si usted no se presenta a la Revisión Administrativa, aún tendrá derecho a la Audiencia Justa que solicitó.
- La Oficina de Audiencias Administrativas le enviará una notificación acerca de la fecha, la hora y el lugar de la Audiencia Justa.

5. En algunos casos, usted tiene derecho a permanecer en la vivienda permanente durante su apelación:

- Para permanecer en la vivienda permanente durante la apelación de una terminación o suspensión usted deberá solicitar la apelación **antes** de la fecha de la acción adversa. (Por ley, a usted se le deberá dar un aviso previo, 15 días antes de la fecha de entrada en vigor de una acción no urgente).
- Si la acción fuera un traslado regular o un traslado de emergencia, suspensión, o terminación de servicios basado en una amenaza inminente para su salud o seguridad, usted *no* tiene derecho a permanecer en la vivienda permanente durante la apelación, a menos que el DHS le ordene a la organización de vivienda permanente que le permita regresar durante su apelación.

- Si usted ya ha dejado la vivienda permanente y la fecha es posterior a la fecha de entrada en vigor de la acción adversa, usted no tendrá derecho a volver y permanecer allí durante su apelación. No obstante, aún podrá apelar, dentro de los 90 días a partir de la fecha de la notificación escrita de la terminación y, si gana la apelación, será reubicado nuevamente en la organización de vivienda permanente en que estaba o en otra similar.

6. Sus derechos en la Audiencia Justa o Revisión Administrativa:

- Usted tiene derecho a ser representado por un abogado (vea a continuación), un familiar, o cualquier otra persona que usted elija, que no sea empleado del gobierno del D.C.
- Usted tiene derecho a traer un testigo o presentar evidencias que puedan ayudar en su caso.

7. Puede solicitar representación legal gratuita a:

- “Bread for the City”, llamando al (202) 265-2400 O (202) 561-8587
- “Legal Aid Society of the District of Columbia”, llamando al (202) 628-1161
- “The Washington Legal Clinic for the Homeless”, llamando al (202) 328-5500

8. Usted puede presentar denuncias por discriminación:

- Si considera que ha sido víctima de discriminación debido a su raza, religión, color, sexo, nacionalidad de origen, discapacidad, apariencia personal, edad, estado civil, orientación sexual o cualquier otra razón, usted puede presentar una denuncia ante la Oficina de Derechos Humanos del D.C., llamando al 727-4557 dentro de los 365 días de dicha discriminación.

Dejo constancia de que he Recibido, comprendido y aceptado las “Normas del Programa” de este programa.

Firma del Cliente

Fecha

Firma del Personal

Fecha