

**DISTRITO DE COLUMBIA
REGLAS UNIVERSALES DE ALOJAMIENTO PARA ALBERGUES
TEMPORALES (TEMPORARY SHELTERS),
REGIDOS 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. Derecho del los Albergues Temporales (Temporary Shelters) de Sancionar, Transferir, o Suspender o Terminar sus Servicios.....	Páginas 4-5
D. Su Derecho de Apelación	Páginas 6-7
Normas y Procedimientos Adicionales del Programa	Anexo

Éstas son las normas de _____ (*nombre del albergue*), que es un “albergue temporal”, regido por la ley de reforma de servicios para las personas sin hogar de 2005.

A. Sus responsabilidades:

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

2. Participación en el programa del albergue:

- Usted deberá en los servicios de evaluación y administración de caso.
- Usted deberá buscar una vivienda transitoria o permanente adecuada.
- Usted deberá buscar empleo, educación o capacitación, según corresponda.

3. Alcohol, drogas, violencia:

- Usted no podrá realizar ninguna de las siguientes acciones mientras esté en las instalaciones del albergue:
 - 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 del albergue.

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 del albergue.
- Usted deberá utilizar los servicios de cuidado de niños cuando sea necesario, para permitirle 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 del albergue 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 del albergue 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 del albergue 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 da 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 confidencialmente.
- 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 y mantenidos por este albergue.

4. Usted tiene derecho a presentar sus comentarios y hacer sugerencias sobre los servicios del albergue:

- 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 hacer sugerencias y comentarios sobre el albergue acerca de la prestación de sus servicios.
- Usted tiene derecho a presentar quejas o denuncias ante el albergue, 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 de las decisiones tomadas por Albergue o el DHS, que puedan afectar adversamente la recepción de sus servicios y tiene derecho a apelar cualquiera de dichas decisiones a través de una Audiencia Justa.

6. Usted tiene derecho a continuar recibiendo albergue y servicios sin modificaciones mientras espera el resultado final de cualquier Audiencia Justa 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 al albergue dentro de horarios razonables según lo especificado en 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 aquellos programas que necesiten 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 de la fecha, hora, y nombre de la persona que realice 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 de estar presente durante una inspección si, a criterio del director del albergue, existen causas razonables para creer que usted posee alguna sustancia tóxica u objeto que signifique una amenaza inminente para la salud y seguridad de su persona, u otras personas, en 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, usted 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 discapacidad, a menos que el albergue demuestre que tales modificaciones 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. Derechos del albergue de sancionar, transferir, suspender o terminar sus servicios:

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

2. El albergue can TRANSFERIRLO a otro albergue:

- 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 otros albergues o a través de un centro de admisiones.
- Usted puede ser transferido cuando usted consienta su traslado.
- Usted puede ser transferido sin su consentimiento, si:
 - El albergue identifica y asegura un lugar en otro albergue que satisfaga mejor sus necesidades de servicios médicos, salud mental, comportamiento o rehabilitación; O
 - Usted no cumple con las Normas y Responsabilidades citadas en este documento habiendo recibido una notificación de dichas Normas. El albergue deberá realizar un esfuerzo de buena fe para ayudarlo a cumplir las Normas del Albergue.

3. El albergue puede SUSPENDER sus servicios:

- Sus servicios de albergue pueden ser suspendidos si usted no cumple o rehúsa cumplir con 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 acción que condujo a su suspensión.
- Un albergue puede suspender sus servicios cuando:
 - El albergue le ha proporcionado un aviso oral y escrito acerca de las Normas del Albergue, las responsabilidades de los residentes, y las conductas prohibidas; o El albergue ha realizado un esfuerzo de buena fe para permitirle cumplir con las Normas del Albergue;
 - El albergue ha hecho un esfuerzo razonable para TRANSFERIRLO a otro albergue; y
 - El albergue le ha dado 15 días de aviso previo a la fecha de suspensión.

- Un albergue 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 un albergue.

4. El albergue puede TERMINAR sus servicios:

- Podrán terminarse sus servicios de este albergue si usted:
 - Posee un arma en las instalaciones del albergue;
 - Posee o vende drogas ilegales en las instalaciones del albergue;
 - Ataca o golpea a una persona en las instalaciones del albergue;
 - Pone en peligro su salud o seguridad, o la de otras personas, en las instalaciones del albergue;
 - Comete actos de vandalismo, destruye o roba los efectos personales de otra persona, maliciosa o intencionalmente, en las instalaciones del albergue;
 - No acepta una oferta de vivienda permanente o vivienda de apoyo adecuada que satisfaga mejor sus necesidades, después que se le ofrecieron dos posibilidades de vivienda permanente o de apoyo;
 - Viola conscientemente las Normas del Albergue en reiteradas oportunidades.
 - 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 del albergue 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, dependiendo de la gravedad del acto que originó la terminación.

5. El albergue 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 del albergue.
- El albergue no tiene obligación de darle aviso escrito previo.
- No obstante, el albergue tiene obligación de intentar darle aviso escrito en el momento en que se tome la acción.
- Si no resultara seguro darle aviso escrito en el momento de la acción, el albergue tiene obligación de intentar darle aviso escrito dentro de los siguientes 15 días.
- Si el albergue no logra ubicarlo o contactarlo, el albergue deberá darle the 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.
- El albergue 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 el albergue dependiendo del resultado de una Audiencia Justa si usted solicitó una.

D. Su derecho de apelación

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

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 este albergue 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 D.C.
- Usted tiene derecho a una Revisión Administrativa antes de la Audiencia Justa. The 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 el albergue 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 el albergue durante su apelación:

- Para permanecer en el albergue 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 la 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 el albergue durante la apelación a menos que
- DHS le ordene al albergue que le permita regresar durante su apelación.
- Si usted ya ha abandonado el albergue 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 albergue en que estaba, o en otro 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 la 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