

I. Procedimientos de reclamación

- A. Los programas deben contar con un proceso interno de presentación de quejas que los clientes puedan utilizar para resolver conflictos dentro del programa. Los programas deben contar con políticas y procedimientos escritos para la resolución de quejas, incluida una declaración sobre el derecho del cliente a solicitar adaptaciones razonables, que deben colocarse en un lugar visible y accesible para los clientes. Además, cada cliente deberá recibir una copia de las políticas y procedimientos de reclamación, en el momento de la admisión y en el momento de recibir una advertencia o notificación de baja, en todos los idiomas correspondientes, o de forma fácilmente accesible para las personas con discapacidad auditiva o visual.
- B. El proceso de quejas se centra en la prevención de la intensificación de conflictos, la resolución de conflictos y la mejora del entorno del programa para los clientes y el personal. Con este fin, los programas deben esforzarse por maximizar el uso de vías informales para resolver disputas, siempre que sea posible.
- C. Los procedimientos de queja del programa deben permitir a los clientes la oportunidad de ser representados por un defensor externo en el proceso de queja. Se deben realizar esfuerzos razonables para coordinar con el defensor del cliente a fin de programar la apelación.
- D. Los procedimientos de reclamación del programa deben ofrecerles a los clientes la oportunidad de presentar su caso ante un responsable neutral de la toma de decisiones.
- E. En la medida de lo posible, el objetivo de los procedimientos de queja debe ser la resolución de conflictos, en lugar de la determinación o adjudicación de culpas.

Para más información, consulte el [Modelo de la política de reclamaciones](#) en el manual de CoC.

II. Política para la baja de un participante

El beneficiario o el subreceptor podrán rescindir la ayuda a un participante del programa que infrinja los requisitos del mismo o las condiciones de alojamiento. La rescisión en virtud de esta sección no impide que el beneficiario o subreceptor proporcione más asistencia en una fecha posterior a la misma persona o familia.

Los beneficiarios o subreceptores que proporcionen viviendas de apoyo permanente a poblaciones de personas sin hogar difíciles de alojar deben actuar con criterio y examinar todas las circunstancias para determinar si es apropiado poner fin a la ayuda. **HUD ha determinado que la ayuda a un participante sólo debe rescindirse en los casos más graves.** El proceso de la terminación está diseñado para permitir el debido proceso al participante que puede apelar esta decisión.

El participante en el programa debe recibir una copia por escrito de las normas del programa y el debido proceso de terminación antes de que el participante comience a recibir asistencia. Si un participante ya está inscrito en un programa, deberá recibir una copia por escrito de las normas y del proceso de rescisión durante el proceso de recertificación anual

Función del gestor de casos y del gestor del programa OSH

El gestor de casos ayudará al participante a evitar poner en peligro su colocación en cuanto a la vivienda y en su participación en el Programa CoC. El gestor de casos informará al participante cuando su comportamiento pueda dar lugar a la baja del programa y elaborará un contrato de comportamiento por escrito con el participante para resolver los problemas que puedan dar lugar a la baja del programa y al consiguiente desalojo de la unidad de vivienda. El supervisor del gestor de casos facilitará una reunión con el participante y el gestor de casos para revisar el contrato de comportamiento, explicar las consecuencias del incumplimiento continuado del programa

y/o de los acuerdos de alojamiento, siendo la última consecuencia la terminación de la ayuda al alquiler por incumplimiento de los requisitos del programa, y/o el desalojo de las instalaciones por parte del propietario, por incumplimiento de los acuerdos de alojamiento. Esta delimitación de funciones entre el supervisor del gestor de casos y el gestor de casos ayudará a proteger la relación laboral establecida entre el gestor de casos y el participante. Si el gestor de casos cree que un participante está en peligro de desalojo o de la terminación de la ayuda al alquiler, deberá notificarlo por escrito lo antes posible a la Oficina de Vivienda de Apoyo PSH o al Gerente del Programa RRH.

Si el participante se niega a firmar un contrato de conducta y persisten las infracciones del programa y/o del acuerdo de alojamiento, el gestor de casos puede recomendar a la Oficina de Vivienda de Apoyo la finalización del programa para el participante. El gestor de casos debe proporcionar documentación escrita que respalde los motivos de la finalización del programa e incluir el contrato de conducta, en el que se indique el grado de implementación y los resultados. Si el participante se niega a participar en la elaboración de un contrato de conducta, el gestor de casos debe hacer constar esta información en su informe a la OSH.

Las infracciones que pueden dar lugar a la finalización del programa son las siguientes:

1. Negarse a proporcionar la documentación o firma requerida para la elegibilidad del programa (por ejemplo, recertificación anual).
2. El abandono de la unidad sin previo aviso al personal del programa durante más de 30 días consecutivos. Tenga en cuenta que esto no incluye los casos en los que el personal del programa es notificado de la vacante de la unidad por tiempo limitado, sin embargo, la duración del tiempo fuera de la unidad dependerá de los requisitos específicos de la fuente de financiación del programa.
3. Comportamiento violento o amenazador, u otro comportamiento que amenace gravemente la salud y la seguridad del participante, los miembros de la familia en el hogar o de otros inquilinos.
4. Comportamiento violento o amenazador hacia el gestor del caso, otro personal del programa, el propietario, el administrador de la propiedad u otros inquilinos.
5. Desalojo legal por parte del propietario que constituya una violación extrema de los requisitos de alojamiento.

En situaciones en las que el participante o su familia estén implicados en actividades violentas o delictivas que pongan en peligro su seguridad, la de los miembros de su familia o la de otros inquilinos, es posible que el participante tenga que abandonar la vivienda inmediatamente. En este caso, si es seguro hacerlo, el gestor de casos ayudará al participante a encontrar otra vivienda o servicios.

Si el comportamiento violento o amenazador se dirige contra el gestor del caso, otro personal del programa, el propietario, el administrador de la propiedad u otros inquilinos, el beneficiario o el subreceptor dará de baja al cliente.

El gerente del programa de OSH puede transferir al cliente a otro programa de RRH o PSH, si corresponde y si al hacerlo no pone en riesgo al participante, los miembros del hogar, el personal del programa o los inquilinos.

Procedimiento de desalojo por el propietario

Si un propietario inicia un procedimiento de desalojo contra un participante, sin una notificación de finalización del programa, el propietario debe cumplir las leyes del Estado de California relativas al desalojo del participante. El participante debe informar al gestor de casos sobre dicho procedimiento de desalojo y debe proporcionar una copia de la carta de desalojo y de todas las citaciones judiciales y notificaciones de desalojo. El gestor del caso debe enviar una copia al gestor del programa PSH o RRH de la Oficina de Viviendas de Apoyo. El desalojo legal por

parte del propietario puede constituir una infracción extrema de los requisitos de alojamiento y expone al participante a una posible baja del programa si los motivos del desalojo constituyen infracciones del programa indicadas anteriormente.

Debido proceso para la apelación del participante ante la rescisión del programa

El beneficiario o subreceptor debe presentar una solicitud al director del programa OSH, junto con la documentación justificativa, que apruebe la baja del participante del programa antes de tomar medidas adversas, como dar de baja a un participante del programa CoC. OSH puede aprobar la solicitud de rescisión, solicitar información adicional o indicar al beneficiario o subreceptor que explore alternativas a la terminación del programa.

Existen dos niveles de debido proceso para las apelaciones de los participantes.

1) Apelación del participante al beneficiario o subreceptor

Si el director del programa de OSH aprueba la solicitud para iniciar los trámites de rescisión, el subreceptor deberá enviar una carta por escrito al participante, informándole de la decisión de rescisión, junto con los motivos correspondientes, y la fecha de rescisión del programa que supondrá la finalización del subsidio de alquiler y/o el desalojo de la unidad si el arrendador es una agencia patrocinadora. La carta debe notificar la rescisión con 30 días de antelación. La carta también debe incluir una descripción del proceso de apelación, incluida la fecha límite para la apelación, la persona de contacto para programar una audiencia de apelación y un formulario de apelación que debe llenar el participante, si corresponde. El beneficiario o subreceptor deberá especificar si los servicios de apoyo continuarán durante el período de 30 días.

2) Apelación del participante ante Continuum of Care (CoC)

Si la apelación del participante al beneficiario/subreceptor da lugar a que se mantenga la rescisión, el participante tiene derecho a apelar al CoC, cuya decisión es vinculante. La apelación debe presentarse por escrito al Gestor de Mejora de Calidad del CoC. El participante también puede solicitar que el beneficiario/subreceptor entregue su solicitud de apelación directamente al Gestor de Calidad de la CoC en su nombre. Una vez recibida la solicitud de apelación, el gerente de la CoC debe convocar a un panel de apelaciones dentro de los diez (10) días hábiles para tomar una decisión final. El panel de apelaciones debe estar formado por el Gestor de Mejora de Calidad de la CoC (o la persona que éste designe) y al menos dos miembros de CoC que no hayan participado en el primer nivel del proceso de apelación (de organismos distintos del beneficiario/subreceptor). El participante debe asistir a la audiencia de apelación y se le debe proporcionar un medio de transporte a la audiencia si así lo solicita. El participante debe tener la oportunidad de exponer sus motivos para permanecer en el programa. Si el participante no asiste, se confirmará automáticamente la decisión de terminación, a menos que se haya puesto en contacto de buena fe con el CoC antes de la audiencia de apelación para explicar los motivos por los que no puede asistir. El beneficiario/subreceptor que determinó el primer nivel de rescisión está obligado a asistir a la audiencia de apelación.