

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

SP 040:12:1, ADAPTACIONES RAZONABLES EN LA VIVIENDA PARA SOLICITANTES, RESIDENTES DE VIVIENDAS PÚBLICAS Y TITULARES DE VALES DE LA SECCIÓN 8

TABLA DE CONTENIDOS

I. PROPÓSITO	1
II. POLÍTICA	1
III. APLICACIÓN	3
IV. DEFINICIONES	3
V. CICLO DE REVISIÓN.....	6
VI. RESPONSABILIDADES	6
VII. PROCEDIMIENTO	7
A. Requisitos generales para responder a TODAS las solicitudes	7
B. Forma alternativa de comunicación o servicios de interpretación	11
C. Programa de Vivienda Pública: iniciar solicitudes	11
D. Formularios de solicitud de adaptaciones razonables en viviendas públicas y de verificación de discapacidad	13
E. Vivienda pública: procesar las solicitudes de los solicitantes	13
F. Vivienda pública: procesar las solicitudes de modificaciones físicas	14
G. Vivienda pública: procesar las solicitudes de traslado	18
H. Vivienda pública: procesar otras solicitudes.....	22
I. Revisión del Coordinador de adaptaciones razonables de la vivienda pública (PHRAC)	22
J. Vivienda pública: audiencia imparcial de queja o reunión informal	24
K. Vivienda pública: comunicaciones anuales con residentes con movilidad reducida que se encuentran en lista de espera	26
L. Sección 8: iniciar solicitudes	27
M. Sección 8: formularios de solicitud de adaptaciones razonables y de verificación de discapacidad	29
N. Sección 8: procesar solicitudes (solicitantes y titulares de vales)	29
O. Revisión del Coordinador de adaptaciones razonables de la Sección 8 (SERAC)	32
P. Titulares de vales de la Sección 8: audiencia imparcial	34
Q. Procedimiento de queja ADA/Sección 504.....	35
R. Seguimiento de las solicitudes de adaptaciones razonables	36
VIII. RESULTADOS, INFORMES Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS	37
IX. REQUISITOS DE CAPACITACIÓN	38
X. MÉTRICAS DE RENDIMIENTO	38
XI. INCUMPLIMIENTO.....	39
XII. FORMULARIOS	39
XIII. FLUJO DE TRABAJO.....	42
XIV. PÁGINA DE HISTORIAL DE REVISIÓN	43
XV. APÉNDICES	45
ANEXO A: Declaración de deberes	45
ANEXO B: ejemplos de adaptaciones razonables según el tipo de parte solicitante.....	49
ANEXO C – Pautas para terceros autorizados	53

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

ANEXO D: otras solicitudes de adaptaciones razonables a Administración de propiedades55



TEMA	TITULAR DEL PROCEDIMIENTO	FECHA DE APROBACIÓN	APROBADO POR	ÍNDICE N.º
<p>ADAPTACIONES RAZONABLES EN LA VIVIENDA PARA SOLICITANTES, RESIDENTES DE VIVIENDAS PÚBLICAS Y TITULARES DE VALES DE LA SECCIÓN 8</p>	<p>OPERACIONES Y VIVIENDA ARRENDADA</p>	<p>Emitido el 15 de junio de 2012 Borrador con vigencia a partir del 1 de junio de 2014 Emitido nuevamente el 16 de febrero de 2016 Revisado el 9 de septiembre de 2019</p> <p>Fecha: _____</p>	<p>Sylvia Aude Vicepresidenta de Operaciones de Viviendas Públicas - Administración de Alquileres</p> <p>Lakesha Miller Vicepresidenta ejecutiva de Viviendas arrendadas</p> <p>Vito Mustaciuolo Gerente general</p>	<p>040:12:1</p>

I. PROPÓSITO

El propósito de este Procedimiento estándar es delinear las responsabilidades de los empleados de la Autoridad de la Vivienda de la Ciudad de Nueva York (NYCHA) en la revisión de las adaptaciones razonables de las solicitudes de vivienda presentadas por los solicitantes, los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8.

Este Procedimiento estándar sustituye a la versión anterior de este Procedimiento estándar. Complementa, pero no sustituye, a otras políticas o procedimientos de la NYCHA, a menos que se indique expresamente o que sus disposiciones sean incompatibles con este Procedimiento estándar. En consecuencia, los administradores o supervisores deben seguir revisando esas solicitudes de conformidad con las políticas y procedimientos vigentes de la NYCHA en el curso normal de sus actividades.

II. POLÍTICA

Es política de la NYCHA ofrecer igualdad de oportunidades de vivienda a todos los solicitantes, los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 que califiquen. La Política de no discriminación de vivienda justa de la NYCHA (*Formulario NYCHA 036.033*) prohíbe la discriminación basada en la discapacidad, entre otros factores, al momento de seleccionar familias y prestar servicios. La política de la NYCHA también proporciona adaptaciones razonables en la vivienda para solicitantes, residentes de viviendas públicas o titulares de vales de la Sección 8 con discapacidades. Consulte el *Anexo B* para ver ejemplos de adaptaciones razonables.

Todas las solicitudes de adaptaciones razonables, ya sea que se enumeren o no en este procedimiento, se deben evaluar cuidadosamente caso por caso en cumplimiento con las leyes federales, estatales y locales de derechos de los discapacitados.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

III. APLICACIÓN

Este procedimiento se aplica a todo el personal de la NYCHA que participa en el procesamiento de las solicitudes de adaptaciones razonables en la vivienda para los solicitantes, los residentes de viviendas públicas o los titulares de vales de la Sección 8.

IV. DEFINICIONES

A. Apartamento 504

Un apartamento accesible para una persona con limitaciones de movilidad.

B. Edificio accesible

Un edificio con al menos una entrada accesible.

C. Entrada accesible

Una entrada con rampa para sillas de ruedas o a nivel.

D. Solicitante

Se considera solicitante a toda persona que haya presentado una solicitud de vivienda pública o de la Sección 8 y que no haya firmado un contrato de arrendamiento de un apartamento de vivienda pública, o, en el caso de la Sección 8, no haya suscripto un contrato de arrendamiento y ha hecho que se suscriba un contrato de Pagos de Asistencia de Vivienda (Housing Assistance Payments, HAP) en su nombre.

E. Fecha de certificación

La fecha en la que la División de Enlace sobre el Terreno del Departamento de Solicitudes y Administración de Alquileres de la NYCHA aprueba una solicitud de transferencia.

F. Discapacidad

Según el Título 8, Capítulo 1 del Código Administrativo de la Ciudad de Nueva York (Ley de Derechos Humanos de la Ciudad de Nueva York), se entiende por discapacidad cualquier impedimento físico, médico, mental o psicológico, o un historial o registro de tal impedimento. Impedimento físico, médico, mental o psicológico significa una deficiencia de cualquier sistema del cuerpo, lo que comprende, entre otros: el sistema neurológico; el sistema musculoesquelético; los órganos sensoriales especiales y los órganos respiratorios, como los órganos del habla (entre otros); el sistema cardiovascular; el sistema reproductivo; los sistemas digestivo y genito-urinario; los sistemas hemático y linfático; los sistemas inmunitarios; la piel; y el sistema endocrino. Impedimento físico, médico, mental o psicológico también puede significar un impedimento mental o psicológico.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

G. Apartamento no 504

Un apartamento que no es un apartamento 504.

H. Edificio no accesible

Un edificio que no es un edificio accesible.

I. Residenciales LLC I y II de preservación de la vivienda pública de la NYCHA (residenciales LLC)

Los residenciales LLC son administrados por la NYCHA e incluyen tanto a los residentes de viviendas públicas como a los residentes que reciben subsidios de la Sección 8.

J. Modificación física

Una modificación física es una solicitud de adaptación razonable por parte de un residente de vivienda pública o titular de un vale de la Sección 8 de un residencial LLC que busca modificar físicamente un apartamento, edificio o terrenos de la urbanización. Consulte el *Anexo B* para ver ejemplos de modificaciones físicas.

K. Residente de viviendas públicas

Un residente de vivienda pública es cualquier persona autorizada a vivir en un apartamento que recibe un subsidio de vivienda pública de la Sección 9 en un residencial de propiedad de la NYCHA o bajo su administración.

L. Solicitud de portabilidad

Una solicitud de portabilidad de un titular de un vale de la Sección 8 es una solicitud para trasladarse fuera de la ciudad de Nueva York a otra autoridad de vivienda pública con un programa de la Sección 8.

M. Adaptaciones razonables

Una adaptación razonable en la vivienda es un cambio, una modificación o una alteración en la política, el procedimiento, la práctica o el programa, que proporciona a una persona calificada con discapacidad la misma oportunidad de participar en un programa o una actividad, o beneficiarse de estos, que existe para personas que no están discapacitadas. El carácter de razonable de una adaptación determinada depende de las circunstancias individuales de las personas para las que se hace la solicitud.

Además, una adaptación no debe crear una carga administrativa o financiera indebida para la NYCHA, considerando todos los recursos de financiación disponibles para el servicio, el programa o la actividad, ni puede alterar fundamentalmente la naturaleza de los servicios o programas de la NYCHA. Solo el coordinador de adaptaciones razonables de la vivienda pública (PHRAC) o el coordinador de adaptaciones razonables de la Sección 8 (SERAC)

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

pueden determinar si proporcionar una adaptación crearía una carga administrativa o financiera indebida.

N. Coordinadores de adaptaciones razonables

Al implementar este Procedimiento estándar, la NYCHA ha creado dos puestos de coordinador de adaptaciones razonables:

1. Coordinador de adaptaciones razonables de la vivienda pública (PHRAC)

El PHRAC es un miembro del personal designado por el vicepresidente de Operaciones de Viviendas Públicas y la Administración de Alquileres, que resuelve las solicitudes de adaptaciones razonables presentadas por los solicitantes y residentes de viviendas públicas, así como las solicitudes no relacionadas con vales presentadas por los titulares de vales de la Sección 8 que viven en residenciales LLC.

2. Coordinador de adaptaciones razonables de la Sección 8 (SERAC)

El SERAC, que es un miembro del personal designado por el vicepresidente ejecutivo de la Administración de Alquileres, resuelve las solicitudes de adaptaciones razonables presentadas por los solicitantes de la Sección 8 y los titulares de vales de la Sección 8.

O. Hall de entrada

Un edificio, o parte de un edificio, caracterizado por su dirección única.

P. Parte solicitante

Parte solicitante es cualquier solicitante, residente de una vivienda pública o titular de un vale de la Sección 8 que haga una solicitud de adaptaciones razonables o un tercero autorizado que haga una solicitud en su nombre.

Q. Titular de vale de la Sección 8

Un titular de un vale de la Sección 8 es cualquier persona a la que la NYCHA u otra autoridad de vivienda pública le haya expedido un vale de la Sección 8. Esto incluye a las personas que buscan un apartamento, así como a las personas que reciben un subsidio de alquiler.

R. Solicitud de traslado

Una solicitud de traslado es una solicitud de:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

1. Un residente de vivienda pública que busca mudarse a otro apartamento de vivienda pública de la NYCHA.
2. Un titular de un vale de la Sección 8 que busca mudarse a otro apartamento privado dentro de la ciudad de Nueva York.
3. Un titular de un vale de la Sección 8 en un residencial LLC que busca mudarse a otro residencial LLC (procesado a través del Departamento de Administración de Solicitudes y Alquileres) o a un apartamento privado en la ciudad de Nueva York (procesado a través del Departamento de Vivienda Arrendada).

V. CICLO DE REVISIÓN

Operaciones y Viviendas Alquiladas revisarán este Procedimiento estándar al menos una vez cada tres (3) años y avisarán al Departamento de Cumplimiento por correo electrónico si no se necesitan cambios o presentarán sus revisiones del procedimiento mediante el *Formulario NYCHA 022:00:8, Solicitud de desarrollo de procedimientos*.

VI. RESPONSABILIDADES

Los siguientes departamentos y cargos tienen responsabilidades dentro de este Procedimiento estándar. Consulte el Anexo A: Declaración de deberes para acceder a un resumen de los deberes por cargo o departamento.

A. Departamento de Servicios de Administración de la Vivienda Pública (PHMSD)

1. Coordinador de adaptaciones razonables de la vivienda pública (PHRAC)
2. Personal del PHMSD

B. Departamento de Administración de Propiedades

1. Administradores de propiedades
2. Subadministradores de propiedades
3. Personal de la oficina de administración de propiedades (es decir, secretarios y asistentes de vivienda)

C. Departamento de Vivienda Arrendada (LHD)

1. Coordinador de adaptaciones razonables de la Sección 8 (SERAC)
2. Administradores de viviendas
3. Subadministradores de viviendas

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

4. Asistentes de viviendas

D. Departamento de Solicitudes y Administración de Alquileres (ATAD)

1. Subdirectores

2. Administradores de la División de Enlace sobre el Terreno

3. Asistentes de viviendas

4. Personal de la Unidad de Apelaciones

E. Centro de atención al cliente (CCC)

F. Departamento de Igualdad de Oportunidades (DEO)

1. Personal de la Unidad de Servicios para Personas con Discapacidades

2. El coordinador de quejas de ADA/504

3. Investigadores del DEO

G. Departamento de Diseño de la División de Proyectos de Capital

1. Coordinador de la Sección 504

H. Departamento Legal

VII. PROCEDIMIENTO

A. Requisitos generales para responder a **TODAS** las solicitudes

El personal designado en las oficinas de administración de propiedades (administradores de propiedades, subadministradores de propiedades y asistentes de vivienda), representantes del CCC, personal del LHD, personal del ATAD, personal del PHMSD (lo que incluye al PHRAC) y el coordinador de la Sección 504 de la CPD revisan las solicitudes de adaptaciones razonables de las partes solicitantes para tomar medidas como se describe en este Procedimiento estándar. Los siguientes son requisitos generales:

1. Una parte solicitante puede realizar una solicitud de adaptación razonable en cualquier momento. Los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 no están obligados a presentar la solicitud únicamente durante un período de revisión anual.

NOTA:	Las solicitudes de adaptaciones razonables pueden incluir información personal o confidencial. Todos los empleados de la NYCHA deben proteger la confidencialidad de la información personal o confidencial obtenida de los
--------------	--

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

solicitantes, los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8. Para obtener orientación adicional sobre el manejo, la protección y la divulgación de información personal o confidencial, consulte los siguientes procedimientos estándar:

- Procedimiento estándar 002:12:1, Política de privacidad de la NYCHA
- Procedimiento estándar 003:78:1, Acceso público a los registros de la NYCHA

2. Las partes solicitantes no necesitan utilizar un formulario de la NYCHA para solicitar una adaptación razonable; sin embargo, la NYCHA puede exigir que la parte solicitante presente información de un profesional médico que respalde la solicitud de adaptación razonable. La información del profesional médico se puede proporcionar en el formulario correspondiente de la NYCHA o en otro formato aprobado, como, por ejemplo, en una carta del profesional médico.
3. La NYCHA debe hacer un seguimiento de las solicitudes de adaptación razonable en Siebel como se describe en este Procedimiento estándar.
4. El personal de la NYCHA que procesa las solicitudes de adaptación razonable en Siebel debe realizar las siguientes actividades:
 - a. Escanear y adjuntar en la pestaña de Vista restringida en el caso de la parte solicitante en Siebel todos los documentos (si no están ya en Siebel) utilizados para iniciar, tomar una determinación o hacer un seguimiento de las solicitudes de adaptaciones razonables. Esto incluye los formularios de la NYCHA a los que se hace referencia en este procedimiento.
 - b. Triturar inmediatamente los documentos de verificación médica una vez que se cargan en Siebel y se crea la nota correspondiente.
 - c. Ingresar toda la información pertinente en el caso de Siebel de la parte solicitante y actualizar la ficha Notas en Siebel cada vez que se reciba nueva información o nuevos documentos.
5. La documentación, como la verificación médica, puede o no ser requerida. Si la discapacidad es evidente (por ejemplo, un residente con bajo nivel de visión pide las normas de alquiler en letra grande), o si la documentación pertinente ya está archivada en Siebel, la documentación no es necesaria. La documentación proporcionada debe reunir los siguientes requisitos:
 - a. Respaldar la necesidad de una adaptación razonable con motivo de la discapacidad.
 - b. Cumplir con los criterios de adaptación razonable, como se define.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

6. Si la parte solicitante necesita una forma alternativa de comunicación para solicitar una adaptación razonable, la NYCHA debe seguir los pasos de la Sección VII.B con el fin de brindar asistencia.
7. Todas las solicitudes de adaptaciones razonables que una parte solicitante presente ante la NYCHA se deben evaluar cuidadosamente caso por caso, ya sea que la solicitud figure o no en el *Anexo B* que se incluye en otra parte de este Procedimiento estándar.
8. La NYCHA debe actuar ante **todas** las solicitudes de adaptaciones razonables. Todas las solicitudes de adaptaciones razonables se deben considerar independientemente de que exista una política o un procedimiento con respecto al tipo de solicitud de adaptación razonable.
9. Si un tercero autorizado realiza una solicitud en nombre de una parte solicitante, la NYCHA debe verificar, siempre que sea posible, que la parte solicitante esté de acuerdo con la solicitud. Consulte el *Anexo C, Pautas para terceros autorizados*.
10. La NYCHA no puede ofrecer adaptaciones razonables que sean incompatibles con la discapacidad del individuo solicitante. Por ejemplo, una ducha con acceso para sillas de ruedas puede ser una adaptación razonable para un solicitante en silla de ruedas, pero no para un solicitante que tenga una discapacidad auditiva.
11. El personal de la oficina de administración de propiedades de la NYCHA, del ATAD y del LHD debe revisar todas las solicitudes de servicios (SR) de adaptaciones razonables en Siebel en un plazo de **5 días calendario**, excepto:
 - a. Las SR de solicitudes de traslado de la Sección 8 se deben procesar en un plazo de **2 días hábiles**.
 - b. El restablecimiento de las SR de subsidio de la Sección 8 para los solicitantes que son anteriores titulares de vales de la Sección 8 se debe tramitar en un plazo de **30 días calendario**.
12. El coordinador de la Sección 504 en el Departamento de Diseño de la División de Proyectos de Capital (CDP) debe responder en un plazo de **30 días calendario** cuando el administrador o el subadministrador de propiedades solicite una evaluación de trabajo capital de una SR para una modificación física.
13. Las SR de adaptaciones razonables que se revisan, pero que no son aprobadas por el administrador de propiedades, el ATAD, el LHD o el coordinador de la sección 504 de la CPD deben elevarse al PHRAC o SERAC para su revisión y determinación final, si corresponde. El coordinador de la Sección 504 de la CPD y los empleados de la administración de propiedades, el ATAD y el LHD no pueden desaprobado una solicitud de adaptación razonable.
14. Solo el PHRAC o SERAC pueden desaprobado una solicitud de adaptación razonable.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- a. Cuando se desapruueba una solicitud de adaptación razonable, el PHRAC o el SERAC deben asegurarse de que incluir las pruebas de un diálogo cooperativo con la parte solicitante en las notas del caso de la parte solicitante en Siebel. Un diálogo cooperativo incluye pruebas de que ocurrió lo siguiente:
 - (1) Se evaluaron las necesidades de la parte solicitante;
 - (2) se consideraron todas las adaptaciones posibles.
 - b. El PHRAC o SERAC pueden desaprobado la solicitud por uno de los siguientes motivos:
 - (1) La parte solicitante no proporcionó la información solicitada, de forma tal que el PHRAC o el SERAC no pueden tomar una determinación sobre la elegibilidad de la parte solicitante para la adaptación solicitada.
 - (2) La parte solicitante no tiene derecho a una adaptación razonable o no tiene derecho a la adaptación razonable solicitada.
 - (3) Las adaptaciones razonables disponibles crearían una carga administrativa o financiera indebida para la NYCHA, o alterarían fundamentalmente la naturaleza de los servicios o programas de la NYCHA.
 - (4) Se identificó una adaptación razonable que satisface las necesidades de la parte solicitante, pero esta no la aceptó y no se identificó ninguna alternativa razonable durante el diálogo de cooperación entre el residente y el personal de la NYCHA.
15. El PHRAC o el SERAC tienen **30 días calendario** a partir de la fecha en que se les remitió la SR de adaptación razonable para tomar una decisión, a menos que informen a la parte solicitante, por escrito y por correo, que se necesita más tiempo.
16. Requisitos adicionales para el personal de la oficina de administración de propiedades
- a. El personal de la oficina de administración de propiedades que reciba una solicitud de adaptación razonable para una modificación física o un traslado en una oficina de administración de propiedades debe crear **en el mismo día hábil**:
 - (1) una RS en Siebel si se proporciona una verificación médica, en el archivo de Siebel, o si la discapacidad es evidente;
 - (2) un registro de seguimiento de documentos (DTR) en Siebel si no se proporciona una verificación médica, o si no se incluye una en el archivo en Siebel, y la discapacidad no es evidente.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- b. El personal de la oficina de administración de propiedades debe marcar el casillero de moho en la SR si la solicitud se debe a una condición de moho en el apartamento.

NOTA:	El personal de la oficina de administración de propiedades no debe colocar en la carpeta del inquilino los originales o las copias de las cartas de determinación de adaptaciones razonables completadas ni los documentos de apoyo. Todos los documentos se deben cargar en la pestaña de Vista restringida en el caso del inquilino en Siebel.
--------------	---

B. Forma alternativa de comunicación o servicios de interpretación

Es posible que una parte solicitante no pueda presentar una solicitud de adaptación razonable sin asistencia debido a una discapacidad. La parte solicitante también puede necesitar ayuda o servicios auxiliares, que consisten en una forma alternativa de comunicación o servicios de interpretación de la lengua de signos. El personal de la NYCHA debe asegurar que la parte solicitante reciba los recursos y la asistencia necesarios para presentar la solicitud de adaptación razonable.

Si la parte solicitante requiere un intérprete de lengua de signos o un intérprete para sordos certificado, el personal de la NYCHA debe seguir los pasos del Procedimiento estándar 007:09:1, Servicios de asistencia lingüística para proporcionar estos servicios.

NOTA:	Todos los gastos relacionados con el uso de proveedores por contrato, incluso para la lengua de signos y los servicios de Braille, se cobrarán al departamento solicitante.
--------------	---

C. Programa de Vivienda Pública: iniciar solicitudes

1. Solicitantes de viviendas públicas

- a. El solicitante puede pedir una adaptación razonable durante la entrevista de elegibilidad y posteriormente presentando una solicitud en un Centro de atención al cliente (CCC) sin cita previa.
- b. Un solicitante puede obtener los formularios enumerados en la Sección VII.D visitando el Centro de atención al cliente (CCC) sin cita previa o llamando al CCC.

NOTA:	Consulte el Procedimiento estándar 040:09:6, <i>Centro de atención al cliente</i> para obtener información sobre el CCC y los centros de atención sin cita previa, así como también sus horarios de atención.
--------------	---

- c. Un solicitante con discapacidades también puede comunicarse con la Unidad de Servicios para Personas con Discapacidades del Departamento de Igualdad de Oportunidades (DEO) con el fin de obtener asistencia para solicitar una adaptación

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

razonable en el horario de atención del DEO, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

2. Residentes de viviendas públicas

NOTA:	Esta sección también se aplica a los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC con una solicitud no relacionada con vales, como una modificación física o un traslado de vivienda pública. Consulte el <i>Anexo B</i> para ver ejemplos de solicitudes relacionadas con viviendas públicas.
--------------	---

- a. Un residente de una vivienda pública puede solicitar una adaptación razonable:
- (1) visitando o llamando a su oficina de administración de propiedades durante el horario normal de atención;
 - (2) enviando solicitudes de modificaciones físicas o traslados en línea mediante el Portal de autoservicio de la NYCHA en el siguiente enlace:

<https://selfserve.nycha.info>
 - (3) llamando al CCC
 - (a) si se necesita información adicional para completar la solicitud, la NYCHA proporcionará el formulario de solicitud correspondiente dentro de un plazo razonable;
 - (4) indicando la solicitud *en el Formulario NYCHA 040.297, Declaración jurada de ingresos anuales de vivienda pública*,
 - (a) si un residente solicita una adaptación razonable en la declaración jurada de ingresos anuales, el personal de la NYCHA enviará por correo al residente un formulario de solicitud de adaptaciones razonables dentro de los **5 días calendario** de haber recibido la declaración jurada de ingresos;
 - (5) presentando la solicitud oralmente o por escrito a un empleado correspondiente de la NYCHA,
 - (a) los empleados correspondientes de la NYCHA incluyen a los administradores de propiedades, los subadministradores, los asistentes de vivienda, los representantes de CCC, los empleados de ATAD, los empleados de PHMSD, el coordinador de la Sección 504, PHRAC y DEO;
 - (b) si se necesita información adicional para completar la solicitud, la NYCHA proporcionará el formulario de solicitud correspondiente dentro de un plazo razonable;
- b. Un residente de vivienda pública con discapacidades también puede comunicarse con la Unidad de Servicios para Personas con Discapacidades del DEO con el fin

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

de obtener asistencia para solicitar una adaptación razonable en el horario de atención del DEO, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

D. Formularios de solicitud de adaptaciones razonables en viviendas públicas y de verificación de discapacidad

Para obtener formularios individualizados con códigos de barras, el personal **debe** generar los formularios a través de Siebel.

El personal de la NYCHA proporciona los siguientes formularios a las partes solicitantes en relación con las solicitudes de adaptación razonable, según sea necesario:

1. Solicitantes de vivienda pública

a. *Formulario NYCHA 070.171, Carta de verificación de adaptaciones razonables*

2. Residentes de viviendas públicas

a. *Formulario NYCHA 040.425, Adaptaciones razonables: solicitud de modificación*

b. *Formulario NYCHA 040.426, Adaptaciones razonables: verificación médica*

c. *Formulario NYCHA 040.050, Solicitud de traslado de inquilino*

NOTA:	<ul style="list-style-type: none">• Los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC con solicitudes no relacionadas con vales también usan estos formularios.• Están disponibles muestras de los formularios indicados previamente para los empleados en la Biblioteca de formularios y referencias (FRL) de la NYCHA en Recursos de NYCHA Connect.• Muestras de los formularios para residentes y solicitantes de vivienda pública están disponibles para el público en general en el sitio web de NYCHA en NYC.gov en el siguiente enlace: http://www1.nyc.gov/site/nycha/residents/reasonable-accomodation.page.
--------------	---

E. Vivienda pública: procesar las solicitudes de los solicitantes

Consulte el *Anexo B* para acceder a ejemplos de solicitudes de adaptaciones razonables presentadas por solicitantes de vivienda pública.

1. Cuando un solicitante de vivienda pública presenta un *Formulario NYCHA 070.171, Carta de verificación de adaptaciones razonables*, se crea una SR en Siebel.

NOTA:	Si un solicitante de vivienda pública no quiere presentar el formulario, pero tiene un documento de verificación médica o la discapacidad es evidente, el personal debe crear de todas formas la SR en Siebel.
--------------	--

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

2. El asistente de vivienda de ATAD debe revisar la solicitud de adaptación razonable en un plazo de **5 días calendario** después de recibir la SR para determinar si la solicitud:
 - a. es clara y completa;
 - b. cuenta con el respaldo suficiente de la verificación médica presentada o archivada en Siebel, a menos que un miembro del personal de ATAD indique que la discapacidad es evidente;
 - c. es razonable, como se define.
3. Si el asistente de vivienda determina que se necesita información o documentación adicional para tomar una determinación:
 - a. El asistente de vivienda de realizar lo siguiente:
 - (1) actualizar las notas del caso en Siebel;
 - (2) crear una solicitud de información adicional en Siebel para la información o los documentos que se necesitan;
 - b. Siebel genera un correo para la parte solicitante en el que se incluye el *Formulario NYCHA 070.171, Carta de verificación de adaptaciones razonables*.
 - c. Si la parte solicitante presenta la información o los documentos requeridos en un plazo de 30 días calendario, el asistente de vivienda revisa la solicitud.
 - d. Si el solicitante no presenta la información o los documentos solicitados en 30 días, Siebel genera un correo para la parte solicitante que incluye el *Formulario NYCHA 088.185 Carta de solicitud de adaptación razonable inactiva*.

Esta carta informa a la parte solicitante que la solicitud ha sido suspendida. La parte solicitante puede volver a presentar su solicitud después de que se le notifique que su solicitud ha sido suspendida.
4. Si el asistente de vivienda determina que la solicitud está completa, debe tomar una de las siguientes acciones:
 - a. aprobar la SR y hacer las actualizaciones apropiadas en Siebel para implementar la solicitud;
 - b. elevar la SR en Siebel al subdirector de ATAD si el asistente de vivienda no puede aprobar la solicitud.
 - (1) El subdirector revisa la SR elevada en Siebel y la aprueba o la eleva al PHRAC.

F. Vivienda pública: procesar las solicitudes de modificaciones físicas

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

Esta sección se aplica a las solicitudes de adaptaciones razonables de los residentes de viviendas públicas y titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC para modificaciones físicas de apartamentos, edificios, áreas comunes o terrenos únicamente. Consulte el *Anexo B* para ver ejemplos de solicitudes de modificaciones físicas.

1. Los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC pueden solicitar modificaciones físicas en su apartamento actual o en el apartamento no 504 al que pueden ser transferidos, para que ese apartamento sea más utilizable para una persona con una discapacidad física.
2. Cuando un residente de una vivienda pública o titular de un vale de la Sección 8 de un residencial LLC presenta una solicitud de adaptación razonable para una modificación física a través de uno de los métodos de la Sección VII.C, sucede lo siguiente:
 - a. Se crea una SR en Siebel cuando ocurre una de estas situaciones:
 - (1) La parte solicitante presenta el *Formulario NYCHA 040.425, Adaptación razonable: solicitud de modificación* a la oficina de administración de propiedades y:
 - (a) se proporciona verificación médica;
 - (b) la verificación médica está en el archivo de Siebel;
 - (c) el personal de la oficina de administración de propiedades determina que la discapacidad es evidente.

NOTA:	Si la parte solicitante no quiere presentar el <i>Formulario NYCHA 040.425, Adaptación razonable: solicitud de modificación</i> , el personal de la oficina de administración de propiedades debe crear la SR si se presenta un documento de verificación médica, si la verificación médica está archivada en Siebel o si la discapacidad es evidente.
--------------	--

- (2) La parte solicitante presenta la solicitud en línea y carga un documento de verificación médica en la solicitud.

- b. Si se necesita un documento de verificación médica para completar la solicitud:

- (1) El personal de la oficina de administración de propiedades crea un DTR en Siebel, proporciona el *Formulario NYCHA 040.426, Adaptación razonable: Verificación médica* a la parte solicitante, y le informa que tiene 30 días calendario para presentar la documentación de verificación médica o la solicitud será suspendida.

NOTA:	En el caso de las solicitudes presentadas en línea, el Portal de autoservicio de la NYCHA pide a la parte solicitante que cargue un documento de verificación médica para completar la solicitud. Un
--------------	--

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

	recordatorio emergente informa que tienen 30 días calendario para presentar la documentación o la solicitud será suspendida.
--	--

- (2) Si la documentación de verificación médica no se presenta (en la oficina de administración de propiedades) o no se carga (en línea) en un plazo de 15 días, Siebel genera un correo para la parte solicitante con el *Formulario NYCHA 040.940A, PM Solicitud de adaptación razonable: carta de información adicional*. La carta les recuerda que tienen 15 días para presentar la documentación de verificación médica o la solicitud será suspendida.
- (3) Si la documentación de verificación médica no se presenta (en la oficina de administración de propiedades) o no se carga (en línea) en un plazo de 30 días a partir de la solicitud inicial, Siebel genera un correo para la parte solicitante con el *Formulario NYCHA 088.185, Carta de solicitud de adaptación razonable inactiva*. La carta les notifica que la NYCHA ha dejado de procesar la solicitud.
3. El administrador de propiedades o el subadministrador de propiedades debe revisar la SR de adaptación razonable en un plazo de **5 días calendario** para determinar si la solicitud es:
- es clara y completa;
 - cuenta con el respaldo suficiente de la verificación médica presentada o archivada en Siebel, a menos que un miembro del personal de la oficina de administración de propiedades haya creado la SR e indique que la discapacidad es evidente;
 - es razonable, como se define.

NOTA:	El administrador de propiedades o el subadministrador de propiedades debe marcar la casilla de moho en la SR en Siebel si la solicitud de modificación física se debe a una condición de moho en el apartamento y la casilla no está ya marcada.
--------------	--

4. El administrador de propiedades o el subadministrador de propiedades debe tomar una de las siguientes acciones:
- Aprobar la SR en Siebel.

Siebel genera automáticamente un correo con el *Formulario NYCHA 040.940, Solicitud de adaptación razonable: modificación - carta de determinación* para la parte solicitante indicando que la solicitud fue aprobada.

NOTA:	Cuando el administrador de propiedades o el subadministrador de propiedades aprueba una SR en Siebel para un trabajo de rutina sin capital, se crea automáticamente una orden de trabajo para la modificación física en Maximo.
--------------	---

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- b. Elevar la SR al PHRAC si el administrador de propiedades o el subadministrador de propiedades no puede aprobar la solicitud y no está solicitando una evaluación del trabajo con capital.

Siebel genera automáticamente un correo con el *Formulario NYCHA 040.940, Solicitud de adaptación razonable: modificación - carta de determinación* para la parte solicitante donde se indica que la solicitud se envió al PHRAC.

- c. Solicitar que el coordinador de la Sección 504 del Departamento de Diseño de la División de Proyectos de Capital realice una evaluación de los trabajos de capital:

- (1) El administrador de propiedades o el subadministrador de propiedades actualizan las notas de la SR en Siebel.

- (2) Siebel genera automáticamente:

- (a) Un correo electrónico al coordinador de la Sección 504 pidiendo una evaluación de la solicitud de adaptación razonable para el trabajo con capital.

- (b) Un correo con el *Formulario NYCHA 040.940, Solicitud de adaptación razonable: modificación - carta de determinación* para la parte solicitante donde se indica que la solicitud se envió al coordinador de la Sección 504 para su evaluación.

- (3) Dentro de los **30 días calendario**, el coordinador de la Sección 504:

- (a) Lleva a cabo una evaluación de la solicitud para incluir, según sea necesario:

- i. un análisis de accesibilidad con una visita al sitio;
- ii. la disponibilidad de fondos;
- iii. la revisión y aprobación a cargo de un arquitecto matriculado del Departamento de Diseño de la División de Proyectos de Capital.

- (b) Responde al correo electrónico generado por Siebel y sigue algunos de los siguientes cursos de acción:

- i. Aprueba la solicitud.

Siebel genera automáticamente un correo con el *Formulario NYCHA 040.940, Solicitud de adaptación razonable: modificación - carta de determinación* para la parte solicitante indicando que la solicitud fue aprobada.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- ii. Eleva la solicitud al PHRAC.

El coordinador de la Sección 504 incluye la razón de la elevación de la solicitud y recomienda una alternativa razonable.

Siebel genera automáticamente un correo con el *Formulario NYCHA 040.940, Solicitud de adaptación razonable: modificación - carta de determinación* para la parte solicitante donde se indica que la solicitud se envió al PHRAC.

G. Vivienda pública: procesar las solicitudes de traslado

1. Esta sección se aplica a las solicitudes de adaptaciones razonables provenientes de:
 - a. Residentes de vivienda pública que solicitan trasladarse a otro apartamento de vivienda pública de la NYCHA
 - b. Titulares de vales de la Sección 8 de los residenciales LLC que solicitan trasladarse a un apartamento diferente en un residencial LLC

NOTA:	Los titulares de vales de la Sección 8 de los residenciales LLC que solicitan trasladarse con su subsidio a un apartamento privado en la ciudad de Nueva York se procesan a través del Departamento de Vivienda Arrendada. Para obtener más información, consulte la <i>Guía del proceso de adaptaciones razonables</i> del Departamento de Vivienda Arrendada.
--------------	---

2. Traslados de residentes de viviendas públicas con limitaciones de movilidad y titulares de vales de residenciales LLC
 - a. Los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC que soliciten un traslado debido a limitaciones de movilidad pueden indicarlo en el *Formulario NYCHA 040.050, Solicitud de traslado del inquilino*:
 - (1) Traslado a un apartamento 504, ya sea seleccionando dentro de un mismo distrito, dentro de un residencial o a un residencial que figure en el *Formulario NYCHA 070.184; Guía para vacantes: apartamentos accesibles*.
 - (2) Transferencia a un apartamento no 504 en un edificio accesible, indicando si es dentro de un mismo distrito, dentro de un residencial (siempre que existan edificios accesibles dentro del residencial) o a un residencial de la *Guía de vacantes previstas para transferencias de inquilinos* utilizando el *Formulario NYCHA 070.737, Guía para entradas accesibles en residenciales* para identificar la cantidad de edificios y unidades construidas con entradas accesibles de los residenciales disponibles.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

El Formulario NYCHA 070.737, Guía para entradas accesibles en residenciales proporciona la siguiente información:

- (a) Los nombres de los residenciales de la NYCHA con edificios accesibles
 - (b) La cantidad de halls de entrada con entrada accesible en cada residencial descrito en el apartado (a) de este párrafo
 - (c) La cantidad de unidades en cada hall de entrada descrito en el apartado (b) de este párrafo
- b. Si un residente solicita un traslado a un apartamento 504 o a un apartamento no 504 en un edificio accesible, y el residente es seleccionado para un edificio no accesible, se debe reincorporar al residente en la lista de espera de su residencial o distrito y tipo de apartamento solicitados en la misma posición que el residente ocuparía si no hubiera sido seleccionado para un edificio no accesible y con su fecha de certificación original.
- c. La administración de propiedades debe proporcionar al inquilino que solicita el traslado lo siguiente al recibir la solicitud de traslado:
- (1) Lista de apartamentos 504 de la Guía de vacantes accesibles
 - (2) Guía para entradas accesibles en residenciales
 - (3) Guía anticipada para vacantes
3. Cuando un residente de una vivienda pública o el titular de un vale de la Sección 8 de un residencial LLC presenta una solicitud de adaptación razonable para un traslado:
- a. Se crea una SR en Siebel cuando ocurre una de estas situaciones:
 - (1) La parte solicitante presenta el *Formulario NYCHA 040.050, Solicitud de traslado de inquilinos* a la oficina de administración de propiedades;
 - (a) se proporciona verificación médica;
 - (b) la verificación médica está en el archivo de Siebel;
 - (c) el personal de la oficina de administración de propiedades determina que la discapacidad es evidente.

NOTA:	Si es necesario, el personal de la oficina de administración de propiedades debe ayudar a la parte solicitante a completar el <i>Formulario NYCHA 040.050, Solicitud de traslado del inquilino</i> si se presenta un documento de verificación médica, si la verificación médica está archivada en Siebel o si la discapacidad es evidente.
--------------	---

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- (2) La parte solicitante presenta la solicitud en línea y carga un documento de verificación médica en la solicitud.
- b. Si se necesita un documento de verificación médica para completar la solicitud:
 - (1) El personal de la oficina de administración de propiedades crea un DTR en Siebel, proporciona el *Formulario NYCHA 040.426, Adaptación razonable: Verificación médica* a la parte solicitante, y le informa que tiene 30 días calendario para presentar la documentación de verificación médica o la solicitud será suspendida.

NOTA:	En el caso de las solicitudes presentadas en línea, el Portal de autoservicio de la NYCHA pide a la parte solicitante que cargue un documento de verificación médica para completar la solicitud. Un recordatorio emergente informa que tienen 30 días calendario para presentar la documentación o la solicitud será suspendida.
--------------	---

- (2) Si la documentación de verificación médica no se presenta (en la oficina de administración de propiedades) o no se carga (en línea) en un plazo de 15 días calendario, Siebel genera un correo para la parte solicitante con el *Formulario NYCHA 040.940A, PM Solicitud de adaptación razonable: carta de información adicional*. La carta les recuerda que tienen 15 días para presentar la documentación de verificación médica o la solicitud será suspendida.
 - (3) Si la documentación de verificación médica no se presenta (en la oficina de administración de propiedades) o no se carga (en línea), Siebel genera un correo para la parte solicitante con el *Formulario NYCHA, 088.185, Carta de solicitud de adaptación razonable inactiva*. La carta les notifica que la NYCHA ha dejado de procesar la solicitud.
4. El asistente de vivienda de la División de Enlace sobre el Terreno de ATAD debe revisar la SR en un plazo de **5 días calendario** después de recibir la SR para determinar si la solicitud:
 - a. es clara y completa;
 - b. cuenta con el respaldo suficiente de la verificación médica presentada o archivada en Siebel, a menos que un miembro del personal de la oficina de administración de propiedades haya creado la SR e indique que la discapacidad es evidente;
 - c. es razonable, como se define.

NOTA:	El asistente de vivienda debe marcar la casilla de moho en la SR en Siebel si la solicitud de traslado se debe a una condición de moho en el apartamento y la casilla no está ya marcada.
--------------	---

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

5. Si el asistente de vivienda determina que se necesita información o documentación adicional para tomar una determinación:
 - a. El asistente de vivienda de realizar lo siguiente:
 - (1) actualizar las notas de la SR en Siebel;
 - (2) crear una solicitud de información adicional en Siebel para la información o los documentos que se necesitan;
 - (3) indicar qué formularios NYCHA de la sección VII.D, si los hay, se deben incluir en la solicitud de información.
 - b. Siebel genera un correo para la parte solicitante en el que se incluye:
 - (1) *Formulario NYCHA 040.050A, Solicitud de información adicional de traslado;*
 - (2) otros formularios seleccionados.
 - (a) Si la parte solicitante presenta la información o los documentos requeridos en un plazo de 30 días calendario, el asistente de vivienda revisa la solicitud.
 - (b) Si la parte solicitante no presenta la información o los documentos solicitados en 30 días, el asistente de vivienda eleva la solicitud al gerente de la División de Enlace sobre el Terreno de ATAD, quien la eleva al PHRAC si no pueden aprobar la solicitud.
6. Si el asistente de vivienda determina que la solicitud está completa, debe tomar una de las siguientes acciones:
 - a. Aprobar la SR en Siebel.

Siebel genera automáticamente un correo para la parte solicitante con el *Formulario NYCHA aprobado 040.050B, Determinación de la solicitud de traslado* que confirma que la parte solicitante ha sido añadida a una lista de espera e informa a la parte solicitante a qué lista de espera ha sido añadida.
 - b. Elevar la SR a la División de Enlace sobre el Terreno de ATAD si el asistente de vivienda no puede aprobar la solicitud.

El gerente de la División de Enlace sobre el Terreno de ATAD revisa la SR elevada en Siebel y toma una de las siguientes medidas:

 - (1) Aprueba la SR.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

Siebel genera automáticamente un correo para la parte solicitante con el *Formulario NYCHA aprobado 040.050B, Determinación de la solicitud de traslado.*

(2) Eleva la SR al PHRAC.

H. Vivienda pública: procesar otras solicitudes

Los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC pueden solicitar otros tipos de adaptaciones razonables, además de las modificaciones físicas y los traslados, como, entre otros, los ejemplos que figuran en el *Anexo D, Otras solicitudes de adaptaciones razonables a la administración de propiedades.*

Al procesar estos otros tipos de solicitudes de adaptaciones razonables:

1. El personal de la oficina de administración de propiedades debe hacer lo siguiente:
 - a. Seguir los requisitos generales de la Sección VII.A al responder a todas las solicitudes de adaptaciones razonables.
 - b. Crear una SR y cargar los documentos aprobados especificados en el *Anexo D*, si los hubiese.
 - c. Actualizar las notas en el registro de residentes de viviendas públicas/titulares del vales de la sección 8 en Siebel sobre la adaptación proporcionada.
 - d. Remitir cualquier pregunta sobre cómo responder y procesar una solicitud de adaptación razonable al administrador de propiedades o al subadministrador de propiedades.
 - e. Aprobar la SR si está autorizado (consultar el anexo D) o elevar la SR al administrador de propiedades o subadministrador de propiedades si no puede aprobar la solicitud.
2. Los administradores de propiedades y los subadministradores de propiedades deben hacer lo siguiente:
 - a. Aprobar la SR o elevarla al PHRAC.
 - b. Remitir cualquier pregunta sobre cómo responder y procesar una solicitud de adaptación razonable al PHRAC.
- I. Revisión del Coordinador de adaptaciones razonables de la vivienda pública (PHRAC)

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

1. Luego de la recepción de una SR de adaptación razonable elevada en Siebel, el PHRAC tiene **30 días calendario** para hacer lo siguiente:
 - a. Revisar la SR y toda la documentación de respaldo.
 - b. Comunicarse con la parte solicitante o el proveedor de atención médica según sea necesario para analizar la solicitud.
 - c. Solicitar información adicional a la parte solicitante si es necesario para llegar a una determinación.
 - (1) Con el fin de solicitar información adicional, el PHRAC debe hacer lo siguiente:
 - (a) actualizar las notas de la SR en Siebel;
 - (b) crear una solicitud de información adicional en Siebel para la información o los documentos que se necesitan;
 - (c) indicar qué formularios NYCHA de la sección VII.D, si los hay, se deben incluir en la solicitud de información.
 - (2) Siebel genera un correo para la parte solicitante en el que se incluye:
 - (a) *Formulario NYCHA 040.940B, Solicitud de adaptación razonable del PHRAC: carta de información adicional;*
 - (b) Otros formularios seleccionados de la sección VII.D.
 - (3) Si la parte solicitante no presenta la información o los documentos solicitados dentro de los 15 días calendario, Siebel genera un correo para la parte solicitante con uno de los siguientes formularios en el que se notifica que la solicitud no fue aprobada:
 - (a) *Formulario NYCHA 040.797, Adaptaciones razonables: Revisión y determinación (inquilino),* para residentes de viviendas públicas;
 - (b) *Formulario NYCHA 040.797B, Adaptaciones razonables de PHRAC: revisión y determinación (solicitante),* para solicitantes de viviendas públicas.
 - d. Consultar con el personal de los departamentos correspondientes, según sea necesario, para hacer la determinación de las adaptaciones razonables. Estos departamentos incluyen, entre otros:
 - (1) Departamento de Solicitudes y Administración de Alquileres
 - (2) División de Proyectos de Capital

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- (3) Departamento de Igualdad de Oportunidades
 - (4) Departamento de Recursos Humanos
 - (5) Departamento Legal
 - (6) Departamento de Vivienda Arrendada
 - (7) Administración de propiedades
- e. Tomar una determinación sobre la SR en Siebel que:
- (1) apruebe la solicitud;
 - (2) proponga una adaptación razonable alternativa;
 - (3) desapruebe la solicitud.

NOTA:	Consulte la Sección VII.A.14 de los Requisitos generales para obtener orientación sobre cómo desaprobar una solicitud de adaptación razonable.
--------------	--

2. Notificaciones de extensión de plazo

Si el PHRAC no puede tomar una decisión en un plazo de **30 días calendario**:

- a. El PHRAC crea una solicitud de extensión de plazo en Siebel para 30 días calendario adicionales.
- b. Siebel genera un correo para la parte solicitante en el que se incluye el *Formulario NYCHA 040.886, Solicitud de adaptaciones razonables: notificación de extensión de plazo*.

Las notificaciones de extensión de plazo deben enviarse antes de que expire el período de revisión de 30 días.

3. Una vez que el PHRAC completa su revisión y toma una determinación en Siebel, Siebel genera automáticamente un correo para la parte solicitante con uno de los siguientes formularios:
 - a. *Formulario NYCHA 040.797, Adaptaciones razonables de PHRAC: Revisión y determinación (inquilino)*, para residentes de viviendas públicas;
 - b. *Formulario NYCHA 040.797B, Adaptaciones razonables de PHRAC: revisión y determinación (solicitante)*, para solicitantes de viviendas públicas.

J. Viviendas públicas: audiencia imparcial de queja o reunión informal

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

Si una parte solicitante no está de acuerdo con la determinación del PHRAC, puede solicitar una audiencia como se describe a continuación:

1. Residentes de viviendas públicas: audiencia imparcial de queja o reunión informal

- a. Los residentes de viviendas públicas pueden solicitar una reunión informal o una audiencia imparcial de queja ante un oficial de audiencia imparcial de las siguientes formas:

- (1) Marcando el casillero correspondiente del *Formulario NYCHA 040.797, Adaptaciones razonables de PHRAC: revisión y determinación (inquilino)*.
- (2) Presentando el formulario firmado y fechado al Departamento de Servicios de Administración de la Vivienda Pública (PHMSD) en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha de la determinación del PHRAC.

b. Reunión informal

Si la parte solicitante pidió una reunión informal:

- (1) El PHRAC revisa cualquier documentación de apoyo o adicional y se comunica con la parte solicitante para llevar a cabo una reunión informal. Según la reunión informal, el PHRAC puede hacer lo siguiente:
 - (a) aprobar la solicitud y crear y aprobar la SR en Siebel;
 - (b) no aprobar la solicitud y programar una audiencia de queja.
- (2) Siebel genera un correo para la parte solicitante en el que se incluye el *Formulario NYCHA 040.797A, Adaptaciones razonables de PHRAC: Revisión y determinación de reunión informal (inquilino)* en donde se le informa sobre la determinación.

c. Audiencia imparcial de queja

Si la parte solicitante pide una audiencia de queja en el *Formulario NYCHA 040.797* o una reunión informal no resuelve el asunto, el personal del PHMSD crea una solicitud de servicio y la asigna al Departamento de legales para programar una audiencia de queja.

2. Solicitantes de viviendas públicas: reunión informal

Los solicitantes de viviendas públicas pueden pedir una reunión informal de las siguientes formas:

- a. Marcando el casillero correspondiente del *Formulario NYCHA 040.797B, Adaptaciones razonables de PHRAC: revisión y determinación (solicitante)*.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- b. Presentando el formulario firmado y fechado al Departamento de Servicios de Administración de la Vivienda Pública (PHMSD) en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha de la determinación del PHRAC.
- c. El PHRAC revisa cualquier documentación de apoyo o adicional y se comunica con la parte solicitante para llevar a cabo una reunión informal. Según la reunión informal, el PHRAC puede hacer lo siguiente:
 - (1) aprobar la solicitud y crear y aprobar la SR en Siebel;
 - (2) desaprobando la solicitud.
- d. Siebel genera un correo en el que se incluye el *Formulario NYCHA 040.797C, Adaptaciones razonables de PHRAC: revisión y determinación de la reunión informal (solicitante)* para la parte solicitante en donde se le informa sobre la determinación.

K. Vivienda pública: comunicaciones anuales con residentes con limitaciones de movilidad en lista de espera

El personal de la NYCHA debe comunicarse con los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC a los que se les aprobó el traslado debido a limitaciones de movilidad y que están en la lista de espera por los siguientes medios:

1. Carta anual

La NYCHA debe proporcionar una carta anual para los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC que cuenten con una certificación para traslado como adaptación razonable debido a una discapacidad de movilidad que:

- a. Confirme que se encuentran en la lista de espera especificada.
- b. Informe que pueden actualizar su selección y la lista de espera correspondiente cambiando el tipo de apartamento (504 o no 504 en un edificio accesible) o distrito o residencial seleccionado.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- c. Determine que su fecha de certificación no se verá afectada por ninguno de los cambios descritos en el apartado b de este párrafo.
- d. Informe que pueden realizar cualquiera de los cambios descritos en el apartado b de este párrafo a través del Portal de autoservicio de la NYCHA, visitando la oficina de la administración de su propiedad o comunicándose con la oficina o el empleado que la NYCHA designe en la carta.
- e. Incluya un recuadro de traducción/letra grande que diga, en inglés, español, chino y ruso, y en letra más grande: “Esta carta se pondrá a disposición de los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC que la soliciten en diferentes idiomas y en letra más grande”.

2. Llamada anual

- a. La NYCHA debe comunicarse con los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC que cuentan con certificación para un traslado como adaptación razonable debido a una limitación de movilidad por teléfono y anualmente para proporcionar la misma información que se requiere en la carta anual en la Sección VII.K.1 previa.
- b. La NYCHA deberá realizar un mínimo de dos intentos en dos días diferentes, con un intervalo de al menos 7 días calendario, para tratar de comunicarse por teléfono con cada uno de los residentes de viviendas públicas o titulares de vales de la Sección 8.
 - (1) Si ni el residente de una vivienda pública/titular de un vale de la Sección 8 de residenciales LLC ni nadie más en el apartamento responde al teléfono, la NYCHA dejará un mensaje de voz.
 - (2) Si el residente de una vivienda pública/titular de un vale de la sección 8 de residenciales no contesta el teléfono, pero lo hace otra persona en el apartamento, la NYCHA dejará un mensaje con la persona que conteste.
- c. El personal de la NYCHA debe documentar todos los intentos de comunicarse por teléfono con los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC en su registro en Siebel.

NOTA:	Consulte el <i>Manual de gestión, Capítulo I, Ocupación de la NYCHA</i> para obtener más información sobre la administración de la lista de espera que se usa para los residenciales con apartamentos accesibles.
--------------	---

L. Sección 8: Iniciar solicitudes

1. Solicitantes de la Sección 8

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- a. Un solicitante puede pedir una adaptación razonable durante la entrevista de elegibilidad y posteriormente al visitar un CCC sin cita previa o enviando por correo el formulario de solicitud como se indica en este.
- b. Un solicitante puede obtener los formularios enumerados en la Sección VII.M visitando un Centro de atención al cliente (CCC) sin cita previa o llamando al CCC.

NOTA:	Consulte el Procedimiento estándar 040:09:6, Centro de atención al cliente para obtener información sobre el CCC y los centros de atención sin cita previa, así como también sus horarios de atención.
--------------	--

- c. Un solicitante con discapacidades también puede comunicarse con la Unidad de Servicios para Personas con Discapacidades del Departamento de Igualdad de Oportunidades (DEO) con el fin de obtener asistencia para solicitar una adaptación razonable en el horario de atención del DEO, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

2. Titulares de vales de la Sección 8

- a. Los titulares de vales de la Sección 8 pueden solicitar una adaptación razonable de las siguientes formas:
 - (1) visitando un CCC sin cita previa o enviando por correo el formulario de solicitud como se indica en este;
 - (2) enviando la solicitud en línea mediante el Portal de autoservicio de la NYCHA en el siguiente enlace:

<https://selfserve.nycha.info>
 - (3) presentando la solicitud oralmente o por escrito a un empleado correspondiente de la NYCHA,
 - (a) los empleados de la NYCHA correspondientes son, entre otros, los asistentes de vivienda, los representantes del CCC, el SERAC y el DEO;
 - (b) si se necesita información adicional para completar la solicitud, la NYCHA proporcionará el formulario de solicitud correspondiente dentro de un plazo razonable;
- b. Un titular de vale de la Sección 8 puede solicitar los formularios enumerados en la Sección VII.M visitando el CCC sin cita previa o llamando al CCC.
- c. Un titular de vale de la Sección 8 con discapacidades también puede comunicarse con la Unidad de Servicios para Personas con Discapacidades del DEO con el fin de obtener asistencia para solicitar una adaptación razonable en el horario de atención del DEO, de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 5:00 p. m.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

NOTA:	Los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC con solicitudes no relacionadas con vales, como una modificación física, presentan estas solicitudes como se describe en la sección VII.C, Programa de viviendas públicas: iniciar las solicitudes.
--------------	---

M. Sección 8: formularios de solicitud de adaptaciones razonables y de verificación de discapacidad

NOTA:	<ul style="list-style-type: none">• Están disponibles muestras de los siguientes formularios para los empleados en la Biblioteca de formularios y referencias (FRL) de la NYCHA en Recursos de NYCHA Connect.• Para obtener formularios individualizados con códigos de barras, el personal debe generar los formularios a través de Siebel.
--------------	--

El personal de la NYCHA proporciona los siguientes formularios a las partes solicitantes en relación con las solicitudes de adaptación razonable, según sea necesario:

1. Solicitantes de vales de la Sección 8
 - a. *Formulario NYCHA 059.109, Notificación del estado de discapacidad y solicitud de adaptación razonable*
 - b. *Formulario NYCHA 059.109A, Notificación del estado de discapacidad y solicitud de adaptación razonable: verificación médica*
2. Titulares de vales de la Sección 8
 - a. *Formulario NYCHA 059.109, Notificación del estado de discapacidad y solicitud de adaptación razonable*
 - b. *Formulario NYCHA 059.109A, Notificación del estado de discapacidad y solicitud de adaptación razonable: verificación médica*
 - c. *Formulario NYCHA 059.004, Solicitud de traslado de titular de vale*
 - d. *Formulario NYCHA 059.723, Solicitud de portabilidad de titular de vale*

NOTA:	<ul style="list-style-type: none">• Los titulares de los vales de la Sección 8 también pueden pedir una adaptación razonable al presentar los formularios de solicitud de traslado o portabilidad.• Las solicitudes presentadas en línea generan el <i>Formulario NYCHA 059.109B, Notificación del estado de discapacidad y solicitud de adaptación razonable: verificación médica (solicitud en línea)</i>.
--------------	---

N. Sección 8: procesar solicitudes (solicitantes y titulares de vales)

Consulte el *Anexo B* para ver ejemplos de tipos de solicitudes aplicables.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

1. Cuando un titular de un vale de la Sección 8 o un solicitante presenta uno de los formularios de solicitud enumerados en la Sección VII.M previa, se crea una SR en Siebel.

NOTA:	<ul style="list-style-type: none">• Cuando una parte solicitante decide no presentar, o no puede presentar, un formulario NYCHA de solicitud, el personal del CCC sin cita previa o del LHD debe crear la SR.• Las SR se dirigen inicialmente a los administradores de vivienda del LHD, quienes pueden asignarlas a los subadministradores de vivienda o a los asistentes de viviendas.
--------------	---

2. Los administradores de vivienda, subadministradores de vivienda y asistentes de viviendas de LHD deben revisar diariamente Siebel en busca de SR de adaptaciones razonables y revisar todas las solicitudes de adaptaciones razonables asignadas.
 - a. Dentro del plazo requerido:
 - (1) **Dos días hábiles** para solicitudes de traslado.
 - (2) **Treinta días calendario** para el restablecimiento de las solicitudes de subsidio de la Sección 8 de los solicitantes que son anteriores titulares de vales de la Sección 8.
 - (3) **Cinco días calendario** para todas las demás solicitudes.
 - b. Para determinar si la solicitud:
 - (1) es clara y completa;
 - (2) cuenta con el respaldo suficiente de la verificación médica presentada o archivada en Siebel, a menos que un miembro del personal del CCC sin cita previa o de LHD haya creado la SR e indique que la discapacidad es evidente;
 - (3) es razonable, como se define.
3. Si el administrador de vivienda de LHD, el subadministrador de vivienda o el asistente de vivienda determina que se necesita información o documentación adicional para tomar una determinación:
 - a. El administrador de vivienda, subadministrador de vivienda o asistente de vivienda debe hacer lo siguiente:
 - (1) actualizar las notas de la SR en Siebel;
 - (2) crear una solicitud de información adicional en Siebel para la información o los documentos que se necesitan;

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- (3) indicar qué formularios NYCHA de la sección VII.M, si los hay, debe incluir en la solicitud de información.
- b. Siebel genera un correo para la parte solicitante en el que se incluye:
- (1) *Formulario NYCHA 059.669, Solicitud de información adicional;*
 - (2) Otros formularios seleccionados de la sección VII.M.
- c. Si la parte solicitante presenta los documentos o la información en un plazo de 20 días calendario, el administrador de vivienda de LHD, el subadministrador de vivienda o el asistente de vivienda revisa la solicitud dentro de los plazos de revisión mencionados anteriormente.
- d. Si la parte solicitante **no** presenta los documentos solicitados o solicita una prórroga del plazo en un plazo de 20 días, el personal de LHD eleva la SR al SERAC.

NOTA:	El personal de LHD puede cancelar una SR en Siebel si la parte solicitante retira la solicitud o indica que la solicitud se presentó por error, o si la solicitud fue creada por error. Siebel genera automáticamente un correo con el <i>Formulario NYCHA 059.725, Solicitud de adaptación razonable: notificación de cancelación para la parte solicitante.</i>
--------------	---

4. Si el administrador de vivienda de LHD, el subadministrador de vivienda o el asistente de vivienda determina que la solicitud está completa, debe tomar una de las siguientes acciones:
- a. Aprobar la SR en Siebel y hacer las actualizaciones apropiadas en Siebel para implementar la solicitud (es decir, actualizar el caso en Siebel para que refleje un nuevo tamaño de vale).

NOTA:	Los asistentes de viviendas solo pueden aprobar SR de traslados. Deben dirigir todas las SR al administrador o subadministrador para su aprobación.
--------------	---

Siebel genera automáticamente un correo con uno de los siguientes formularios para la parte solicitante indicando que la solicitud fue aprobada:

- (1) Los titulares de los vales de la Sección 8 reciben el *Formulario NYCHA 059.664, Adaptación razonable: revisión y determinación.*
- (2) Los solicitantes de la sección 8 reciben uno de los siguientes formularios según su condición de solicitantes:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- (a) *Formulario NYCHA 059.664A, Adaptación razonable: revisión y determinación (solicitante de traslado de portabilidad);*
- (b) *Formulario NYCHA 059.664B, Adaptación razonable: revisión y determinación (anterior inquilino de la Sección 8);*
- (c) *Formulario NYCHA 059.664C, Adaptación razonable: revisión y determinación (solicitante de la Sección 8).*

b. Elevar la SR de la siguiente manera:

(1) Asistente de viviendas

- (a) El asistente de viviendas eleva la SR al administrador o subadministrador de vivienda de LHD si el asistente de viviendas no puede aprobar la solicitud.
- (b) El administrador de vivienda o subadministrador de vivienda de LHD revisa la SR elevada en Siebel y la aprueba o la eleva al SERAC.

(2) Administrador o subadministrador

El administrador de vivienda o subadministrador de vivienda de LHD elevan la SR al SERAC si ellos no pueden aprobar la solicitud.

O. Revisión del Coordinador de adaptaciones razonables de la Sección 8 (SERAC)

1. Luego de la recepción de una SR de adaptación razonable elevada en Siebel, el SERAC tiene **30 días calendario** para lo siguiente:

- a. Revisar la SR y toda la documentación de respaldo.
- b. Solicitar información adicional a la parte solicitante si es necesario para llegar a una determinación.

(1) Con el fin de solicitar información adicional, el SERAC debe hacer lo siguiente:

- (a) actualizar las notas de la SR en Siebel;
- (b) crear una solicitud de información adicional en Siebel para la información o los documentos que se necesitan;
- (c) indicar qué formularios NYCHA de la sección VII.M, si los hay, debe incluir en la solicitud de información.

(2) Siebel genera un correo para la parte solicitante en el que se incluye:

- (a) *Formulario NYCHA 059.669, Solicitud de información adicional;*

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- (b) otros formularios seleccionados.
- (3) Si la parte solicitante presenta la información o los documentos requeridos en un plazo de 20 días calendario, el SERAC revisa la solicitud en un plazo de 30 días.
- (4) Si la parte solicitante **no** presenta la información o los documentos solicitados o solicita una extensión del plazo dentro de los 20 días calendario, el SERAC toma una determinación en Siebel de desaprobar la solicitud. Siebel genera un correo para la parte solicitante con uno de los siguientes formularios desaprobandando la solicitud.
- (a) Los titulares de los vales de la Sección 8 reciben el *Formulario NYCHA 059.664, Adaptación razonable: revisión y determinación.*
- (b) Los solicitantes de la sección 8 reciben uno de los siguientes formularios según su condición de solicitantes:
- i. *Formulario NYCHA 059.664A, Adaptación razonable: revisión y determinación (solicitante de traslado de portabilidad);*
 - ii. *Formulario NYCHA 059.664B, Adaptación razonable: revisión y determinación (anterior inquilino de la Sección 8);*
 - iii. *Formulario NYCHA 059.664C, Adaptación razonable: revisión y determinación (solicitante de la Sección 8).*

NOTA:	<ul style="list-style-type: none">• El SERAC puede emprender, a su propia discreción, intentos adicionales para comunicarse con la parte solicitante con el fin de obtener la información requerida antes de desaprobar una solicitud.• El SERAC puede cancelar una SR en Siebel si la parte solicitante retira la solicitud o indica que la solicitud se presentó por error, o si la solicitud fue creada por error. Siebel genera automáticamente un correo con el <i>Formulario NYCHA 059.725, Solicitud de adaptación razonable: notificación de cancelación</i> para la parte solicitante.
--------------	--

- c. Consultar con el personal de los departamentos correspondientes, según sea necesario, para hacer la determinación de las adaptaciones razonables.
- d. Tomar una determinación sobre la SR en Siebel que:
- (1) apruebe la solicitud;
 - (2) proponga una adaptación razonable alternativa;
 - (3) desaprovebe la solicitud.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

Consulte la Sección VII.A.14 de los Requisitos generales para acceder a pautas sobre cómo desaprobar una solicitud de adaptación razonable.

2. Notificaciones de extensión de plazo

Si el SERAC no puede tomar una decisión en un plazo de **30 días calendario**:

- a. El SERAC crea una solicitud de extensión de plazo en Siebel.
- b. Siebel genera un correo para la parte solicitante en el que se incluye el *Formulario NYCHA 059.755, Notificación de estado de la solicitud de adaptación razonable*.

Las notificaciones de extensión de plazo deben enviarse antes de que expire el período de revisión de 30 días.

3. Una vez que el SERAC completa su revisión y toma una determinación en Siebel, Siebel genera automáticamente el correo para la parte solicitante con uno de los siguientes formularios:

- a. Los titulares de los vales de la Sección 8 reciben el *Formulario NYCHA 059.664, Adaptación razonable: revisión y determinación*.
- b. Los solicitantes de la sección 8 reciben uno de los siguientes formularios según su condición de solicitantes:
 - (1) *Formulario NYCHA 059.664A, Adaptación razonable: revisión y determinación (solicitante de traslado de portabilidad)*;
 - (2) *Formulario NYCHA 059.664B, Adaptación razonable: revisión y determinación (anterior inquilino de la Sección 8)*;
 - (3) *Formulario NYCHA 059.664C, Adaptación razonable: revisión y determinación (solicitante de la Sección 8)*.

P. Titulares de vales de la Sección 8: audiencia imparcial

1. Los titulares de vales de la Sección 8 pueden solicitar una audiencia imparcial ante un oficial de audiencia imparcial de las siguientes formas:

- a. Marcando el casillero correspondiente del *Formulario NYCHA 059.664, Adaptación razonable: revisión y determinación*.
- b. Enviando el formulario firmado y fechado como se indica en el formulario en un plazo de 30 días calendario a partir de la fecha de la determinación del SERAC.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

2. El Departamento de Servicios Generales escanea los formularios recibidos en Siebel y crea automáticamente las solicitudes de servicio de audiencia imparcial de apelación.
3. El SERAC asigna manualmente las solicitudes de servicio de audiencia imparcial de apelación al Departamento Legal para programar las audiencias imparciales.

NOTA:	Los solicitantes de la Sección 8 pueden comunicarse con el Centro de atención al cliente si tienen alguna pregunta sobre su determinación, pero no se les ofrece una audiencia imparcial.
--------------	---

Q. Procedimiento de queja ADA/Sección 504

La NYCHA ha adoptado un procedimiento interno de presentación de quejas que prevé la resolución rápida y equitativa de las quejas que aleguen cualquier acción prohibida por la Ley sobre Estadounidenses con Discapacidades (ADA) de 1990 (enmendada por la Ley de Enmiendas de la ADA de 2008) o por la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973. Aunque la NYCHA alienta a las partes solicitantes a seguir el proceso establecido de solicitud de adaptaciones razonables, una parte solicitante puede presentar una queja de forma oral o escrita con respecto a una supuesta infracción de la ley ADA/Sección 504 ante el coordinador de quejas de la ley ADA/504 en el DEO.

1. La parte solicitante debe presentar la queja por infracción de la ley ADA/Sección 504 en un plazo de tres meses a partir de la fecha de la determinación de la adaptación razonable del PHRAC o SERAC en el Formulario de revisión y determinación correspondiente. Consulte el *Formulario NYCHA 036.033, Política de no discriminación de vivienda justa* para acceder a información de contacto del DEO.
2. Una vez que se presenta la queja:
 - a. El coordinador de quejas de la ley ADA/504 intenta negociar una resolución de la queja.
 - b. El DEO investiga la queja de discriminación por discapacidad ante la negativa de proporcionar una adaptación razonable y brinda sus conclusiones en un plazo de 90 días hábiles a partir de la recepción de la queja, a menos que las circunstancias justifiquen un tiempo adicional. Las partes de la queja reciben notificación de esta y de las conclusiones.

NOTA:	La disponibilidad y el uso del procedimiento de queja no impide que una persona presente una queja por discriminación por motivos de discapacidad, raza, color, nacionalidad, edad o sexo en un tribunal, en el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos o en un organismo estatal o local correspondiente.
--------------	---

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

R. Seguimiento de las solicitudes de adaptaciones razonables

1. Los departamentos de origen deben supervisar las solicitudes de servicios de adaptaciones razonables de la siguiente manera:

a. Administración de propiedades

Los administradores de propiedades y subadministradores de propiedades deben hacer lo siguiente:

(1) revisar Siebel diariamente para ver si hay nuevas SR de adaptaciones razonables;

(2) revisar los informes de estado en Siebel para lo siguiente:

(a) supervisar las SR de modificaciones físicas que aprueben, eleven al PHRAC o que estén pendientes de una evaluación de trabajo capital por parte del coordinador de la Sección 504;

(b) supervisar las demás SR para elevarlas al PHRAC;

(c) abordar las SR pendientes según sea necesario.

b. Departamento de Solicitudes y Administración de Alquileres (ATAD)

(1) Los asistentes de viviendas deben revisar diariamente Siebel en busca de nuevas SR de adaptaciones razonables en cola.

(2) Los subdirectores de ATAD y los administradores de la División de Enlace sobre el Terreno deben revisar los informes de estado en Siebel para supervisar las SR que eleven al PHRAC y abordar las SR pendientes según sea necesario.

c. Departamento de Vivienda Arrendada (LHD)

(1) Los administradores de vivienda, subadministradores de vivienda y asistentes de viviendas deben revisar diariamente Siebel en busca de nuevas SR de adaptaciones razonables.

(2) Los administradores de vivienda y subadministradores de vivienda deben revisar los informes de estado en Siebel para supervisar las SR que eleven al SERAC y abordar las SR pendientes según sea necesario.

NOTA:	Las SR se dirigen inicialmente a los administradores de vivienda del LHD, quienes pueden asignarlas a los subadministradores de vivienda o a los asistentes de viviendas.
--------------	---

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

2. El coordinador de la Sección 504 supervisa las solicitudes de evaluación de obras de capital para viviendas públicas y hace un seguimiento de las solicitudes aprobadas a través del diseño y la construcción.
3. El PHRAC y el SERAC hacen un seguimiento de las adaptaciones razonables que aprueban revisando regularmente el informe de estado en Siebel y haciendo un seguimiento con el supervisor del departamento de origen (es decir, administración de propiedades de desarrollo, ATAD, LHD) de las adaptaciones pendientes, según sea necesario.

VIII. RESULTADOS, INFORMES Y MANTENIMIENTO DE REGISTROS

A. Resultados

La NYCHA considera las solicitudes de adaptaciones razonables en la vivienda presentadas por los solicitantes, los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 y actúa en base a esto.

B. Informes

1. Administración de propiedades, ATAD, PHMSD y LHD

El informe de estado está disponible en el depósito de datos de NYCHA Connect para todos los usuarios con acceso e incluye la siguiente información:

- a. cantidad de SR recibidas, aprobadas, pendientes de revisión en la cola de revisores, elevadas al PHRAC o SERAC;
- b. cantidad de SR relacionadas con el moho recibidas, aprobadas, pendientes de revisión en la cola de revisores, elevadas al PHRAC;
- c. la disposición de las SR revisadas por el PHRAC o SERAC.

2. Departamento de Diseño

El coordinador de la Sección 504 prepara el informe trimestral de progreso de las unidades accesibles del HUD de NYCHA que incluye la siguiente información:

- a. una lista de las solicitudes de adaptaciones razonables de obras de capital para el trimestre;
- b. una lista de las solicitudes de obras de capital para el trimestre.

Este informe está disponible en el depósito de datos de NYCHA Connect para todos los usuarios con acceso.

C. Mantenimiento de registro

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

El equipo de Siebel de soluciones empresariales de TI conserva las solicitudes de servicio creadas y almacenadas en Siebel de acuerdo con los requisitos de retención de documentos para los solicitantes, los residentes de viviendas públicas (*GM-3718, Lista de conservación de documentos de la carpeta del inquilino*) y los titulares de vales de la Sección 8.

IX. REQUISITOS DE CAPACITACIÓN

A. Administración de propiedades/Departamento de Solicitudes y Administración de Alquileres

El PHMSD en coordinación con la Unidad de Desarrollo y Aprendizaje del Departamento de Recursos Humanos imparten anualmente capacitación para administradores de propiedades, subadministradores de propiedades, demás personal de administración de propiedades y subdirectores, administradores y asistentes de vivienda del ATAD sobre los requisitos de las adaptaciones razonables en la vivienda y la forma de procesar las solicitudes de adaptaciones razonables en Siebel.

B. Departamento de Vivienda Arrendada

El SERAC proporciona capacitación anual para administradores de vivienda, subadministradores de vivienda y asistentes de vivienda de LHD sobre los requisitos de adaptaciones razonables en la vivienda y sobre cómo procesar las solicitudes de adaptaciones razonables en Siebel.

X. MÉTRICAS DE RENDIMIENTO

A. Administración de propiedades

1. La cantidad de solicitudes de adaptaciones razonables presentadas por los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC.
2. La cantidad de solicitudes aprobadas por el administrador de propiedades y la cantidad de solicitudes elevadas al PHRAC.
3. La cantidad de evaluaciones de obras de capital solicitadas por la administración de propiedades; la cantidad de solicitudes de obras de capital aprobadas por el la División de Proyectos de Capital del Departamento de Diseño; la cantidad de solicitudes de obras de capital elevadas al PHRAC.

B. Departamento de Solicitudes y Administración de Alquileres

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

1. La cantidad de solicitudes de adaptaciones razonables presentadas por solicitantes de viviendas públicas, residentes de viviendas públicas y titulares de vales de la Sección 8 de residenciales LLC.
2. La cantidad de solicitudes aprobadas por el ATAD y la cantidad de solicitudes elevadas al PHRAC.

C. Departamento de Servicios de Administración de la Vivienda Pública

1. La cantidad de solicitudes aprobadas o desaprobadas por el PHRAC, o retiradas por la parte solicitante.

D. Departamento de Vivienda Arrendada

1. La cantidad de solicitudes de adaptaciones razonables presentadas por los titulares de vales y solicitantes de la Sección 8.
2. La cantidad de solicitudes aprobadas.
3. La cantidad de solicitudes desaprobadas.
4. La cantidad de solicitudes canceladas.

XI. INCUMPLIMIENTO

- A. El personal de la NYCHA que participa en el procesamiento de las solicitudes de adaptaciones razonables de solicitantes, residentes de viviendas públicas y titulares de vales de la Sección 8 están obligados a cumplir con este procedimiento y cualquier regulación federal, estatal o municipal relativa a las tareas de trabajo allí descritas.
- B. Los departamentos deben tomar medidas correctivas para que la NYCHA cumpla con la normativa. El personal de supervisión debe tomar una o más de las siguientes medidas cuando identifique casos de incumplimiento:
 1. Identificar las áreas con el fin de brindar capacitación de seguimiento para el empleado y asegurar que la capacitación se programe y se brinde.
 2. Reforzar con los empleados las expectativas de trabajo, las responsabilidades y la importancia del cumplimiento.
- C. El incumplimiento de los requisitos del este Procedimiento estándar puede dar lugar a medidas disciplinarias.

XII. FORMULARIOS

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- A. Formulario NYCHA 036.020, Solicitud de servicios de intérprete de lengua de señas
- B. Formulario NYCHA 036.033, Política de no discriminación y vivienda justa de la NYCHA
- C. Formulario NYCHA 040.297, Declaración jurada de ingresos anuales de vivienda pública
- D. Formulario NYCHA 040.050, Solicitud de traslado de inquilino
- E. Formulario NYCHA 040.050A, Traslado: solicitud de información adicional
- F. Formulario NYCHA 040.050B, Determinación de la solicitud de traslado
- G. Formulario NYCHA 040.425, Adaptaciones razonables: solicitud de modificación
- H. Formulario NYCHA 040.426, Adaptaciones razonables: verificación médica
- I. Formulario NYCHA 040.505, Registro de perros, gatos, animales de asistencia y animales de servicio
- J. Formulario NYCHA 040.566, Verificación de exención de servicio comunitario: discapacidad
- K. Formulario NYCHA 040.797, Adaptaciones razonables de PHRAC: revisión y determinación (inquilino)
- L. Formulario NYCHA 040.797A, Adaptaciones razonables de PHRAC: revisión y determinación de reunión informal (inquilino)
- M. Formulario NYCHA 040.797B, Adaptaciones razonables de PHRAC: revisión y determinación (solicitante)
- N. Formulario NYCHA 040.797C, Adaptaciones razonables de PHRAC: revisión y determinación de reunión informal (solicitante)
- O. Formulario NYCHA 040.886, Solicitud de adaptación razonable de PHRAC: notificación de extensión de plazo
- P. Formulario NYCHA 040.914, Respuesta a la solicitud de agregado/extensión de la vivienda
- Q. Formulario NYCHA 040.940, Solicitud de adaptaciones razonables: modificación - carta de determinación
- R. Formulario NYCHA 040.940A, PM Solicitud de adaptación razonable: carta de información adicional
- S. Formulario NYCHA 040.940B, Solicitud de adaptación razonable del PHRAC: carta de información adicional

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- T. Formulario NYCHA 059.004, Solicitud de traslado de titular de vale
- U. Formulario NYCHA 059.109, Notificación del estado de discapacidad y solicitud de adaptación razonable
- V. Formulario NYCHA 059.109A, Notificación del estado de discapacidad y solicitud de adaptación razonable: verificación médica
- W. Formulario NYCHA 059.109B, Notificación del estado de discapacidad y solicitud de adaptación razonable: verificación médica (solicitud en línea)
- X. Formulario NYCHA 059.664, Adaptación razonable: revisión y determinación
- Y. Formulario NYCHA 059.664A, Adaptación razonable: revisión y determinación (solicitante de traslado de portabilidad)
- Z. Formulario NYCHA 059.664B, Adaptación razonable: revisión y determinación (anterior inquilino de la Sección 8)
- AA. Formulario NYCHA 059.664C, Adaptación razonable: revisión y determinación (solicitante de la Sección 8)
- BB. Formulario NYCHA 059.669, Solicitud de información adicional
- CC. Formulario NYCHA 059.723, Solicitud de portabilidad de titular de vale
- DD. Formulario NYCHA 059.725, Solicitud de adaptación razonable: notificación de cancelación
- EE. Formulario NYCHA 059.755, Solicitud de adaptación razonable: notificación de estado
- FF. Formulario NYCHA 070.171, Carta de verificación de adaptaciones razonables
- GG. Formulario NYCHA 070.184, Guía para vacantes: apartamentos accesibles
- HH. Formulario NYCHA 070.737, Guía para entradas accesibles en residenciales
- II. Formulario NYCHA 088.185, Carta de solicitud de adaptación razonable inactiva
- JJ. Formulario NYCHA 129.007, Solicitud de permiso de estacionamiento

XIII. FLUJO DE TRABAJO

Dejado en blanco intencionalmente

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

XIV. PÁGINA DE HISTORIAL DE REVISIÓN

ADAPTACIONES RAZONABLES EN LA VIVIENDA PARA SOLICITANTES, TITULARES DE VALES DE LA SECCIÓN 8 Y RESIDENTES DE VIVIENDAS PÚBLICAS

040:12:1

Revisión	Fecha de revisión	Secciones modificadas
1.	6/1/14	Agregado de la tabla de contenidos
2.	6/1/14	Anuncio
3.	6/1/14	Sección I, Propósito
4.	6/1/14	Agregado de la Sección III, Aplicación
5.	6/1/14	Sección IV, Coordinadores de adaptaciones razonables
6.	6/1/14	Sección V, Términos clave
7.	6/1/14	Sección VI, Procesamiento de las solicitudes de adaptación razonables
8.	6/1/14	Agregado de la Sección VII, Seguimiento de las solicitudes de adaptaciones razonables
9.	6/1/14	Sección VIII, Formularios
10.	6/1/14	Agregado de la página de revisión de historial
11.	6/1/14	Anexo A
12.	2/16/16	Anuncio
13.	2/16/16	Sección VI, Coordinadores de adaptaciones razonables
14.	2/16/16	Sección V, Términos clave
15.	2/16/16	Sección VI, Procesamiento de las adaptaciones razonables
16.	2/16/16	Anexo A
17.	9/3/19	Actualización del procedimiento y organización según el formato de Procedimiento estándar
18.	9/3/19	Sección I, Propósito
19.	9/3/19	Sección II, Política
20.	9/3/19	Sección III, Aplicación
21.	9/3/19	Agregado de la Sección IV, Definiciones
22.	9/3/19	Agregado de la Sección V, Ciclo de revisión
23.	9/3/19	Agregado de la Sección VI, Responsabilidades
24.	9/3/19	Agregado de la Sección VII, Procedimiento
25.	9/3/19	Se agregó la Sección VIII, Resultados, informes y mantenimiento de registros
26.	9/3/19	Agregado de la Sección IX, Requisitos de capacitación
27.	9/3/19	Se agregó la Sección X, Métricas de rendimiento
28.	9/3/19	Se agregó la Sección XI, Incumplimiento
29.	9/3/19	Sección XII, Formularios
30.	9/3/19	Se agregó el Anexo A: Declaración de deberes
31.	9/3/19	Anexo B
32.	9/3/19	Se agregó el Anexo C y D

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

33.	1/14/21	Anuncio
34.	1/14/21	Sección IV, Definiciones
35.	1/14/21	Sección VI, Responsabilidades
36.	1/14/21	Sección VII, Procedimiento
37.	1/14/21	Sección XII, Formularios
38.	1/14/21	Anexo A, Declaración de deberes
39.	1/14/21	Anexo B, Ejemplos de adaptaciones razonables según el tipo de parte solicitante
40.		

XV. APÉNDICES

ANEXO A: Declaración de deberes

Las declaraciones que figuran a continuación tienen por objeto describir la naturaleza general de la tarea que se realiza. No pretenden ser una lista exhaustiva de todas las responsabilidades y obligaciones que se exigen en cada función.

A. Departamento de Servicios de Administración de la Vivienda Pública (PHMSD)

1. Coordinador de adaptaciones razonables de la vivienda pública (PHRAC)

- Revisar las solicitudes de adaptaciones razonables que le hayan elevado a PHRAC en Siebel y tomar decisiones sobre esas solicitudes en un plazo de 30 días calendario después de recibirlas, a menos que PHRAC notifique a la parte solicitante que se necesita una extensión del plazo.
- Consultar, según sea necesario, con la parte solicitante, el proveedor de atención médica o el personal de otros departamentos de la NYCHA para tomar determinaciones de adaptaciones razonables.
- Supervisar la implementación de las solicitudes de adaptaciones razonables en Siebel.
- Realizar reuniones informales con los solicitantes y residentes de viviendas públicas que soliciten una reunión informal.

2. Personal del PHMSD

- Asignar las SR al Departamento Legal para programar audiencias de queja para los residentes de viviendas públicas.
- Proporcionar capacitación anual al personal correspondiente de administración de propiedades y del ATAD sobre los requisitos de adaptaciones razonables y sobre la forma de procesar las SR en Siebel.

B. Departamento de Administración de Propiedades

1. Administradores de propiedades y subadministradores de propiedades

- Asegurar que el personal de la oficina de administración de propiedades cumpla con los requisitos generales de la Sección VII.A para responder a las solicitudes de adaptaciones razonables.
- Marcar la casilla de moho en la SR si la solicitud se hace debido a una condición de moho en el apartamento.
- Revisar y tomar medidas sobre las SR de adaptaciones razonables para modificaciones físicas dentro de los 5 días hábiles de su recepción en Siebel.
- Revisar otras solicitudes de adaptaciones razonables, lo que incluye, entre otras, las que figuran en el *Anexo D, Otras solicitudes de adaptaciones razonables a la*

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

administración de propiedades, y asegurar que Siebel se actualice como se indica en el *Anexo D* según el tipo de solicitud.

- Supervisar en Siebel el estado de las solicitudes de modificación física aprobadas y las solicitudes elevadas al PHRAC.

2. Personal de la oficina de administración de propiedades

- Crear SR o DTR en Siebel para las solicitudes de adaptaciones razonables de modificaciones físicas o traslados realizadas en la oficina de administración de propiedades el mismo día en el que se realizan las solicitudes.
- Marcar la casilla de moho en la SR si la solicitud se hace debido a una condición de moho en el apartamento.
- Revisar y procesar otras solicitudes de adaptaciones razonables, según corresponda, lo que incluye, entre otras, las que figuran en el *Anexo D, Otras solicitudes de adaptaciones razonables a la administración de propiedades*, crear SR y actualizar Siebel como se indica en el *Anexo D* según el tipo de solicitud.
- Elevar al administrador de propiedades o al subadministrador de propiedades cualquier otra SR de adaptación razonable que el personal de la oficina de administración de propiedades del *Anexo D* no pueda aprobar.

C. Departamento de Vivienda Arrendada (LHD)

1. Coordinador de adaptaciones razonables de la Sección 8 (SERAC)

- Revisar las solicitudes de adaptaciones razonables que le hayan elevado en Siebel y tomar decisiones en un plazo de 30 días calendario, a menos que notifique a la parte solicitante que se necesita una extensión del plazo.
- Consultar, según sea necesario, con la parte solicitante o el personal de otros departamentos de la NYCHA para tomar determinaciones de adaptaciones razonables.
- Supervisar la implementación de las solicitudes de adaptaciones razonables en Siebel.
- Asignar solicitudes de servicio de audiencia imparcial de apelación al Departamento Legal para programar las audiencias imparciales.

2. Administrador de vivienda de y subadministrador de vivienda de LHD

- Asegurar que el personal de LHD cumpla con los requisitos generales de la Sección VII.A para responder a las solicitudes de adaptaciones razonables de titulares de vales y solicitantes de la Sección 8.
- Revisar las solicitudes de adaptaciones razonables en Siebel y tomar medidas con respecto a la SR dentro del plazo de revisión aplicable.
- Revisar Siebel diariamente para asegurar el cumplimiento de los plazos de revisión de las solicitudes.
- Supervisar en Siebel el estado de las solicitudes elevadas al SERAC.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

3. Asistente de viviendas

- Revisar las solicitudes de adaptaciones razonables en Siebel y tomar medidas con respecto a la SR dentro del plazo de revisión aplicable.
- Revisar Siebel diariamente para asegurar el cumplimiento de los plazos de revisión de las solicitudes.
- Elevar las SR que no pueden aprobar al administrador de vivienda o subadministrador de vivienda de LHD.

D. Departamento de Solicitudes y Administración de Alquileres (ATAD)

1. Subdirectores de ATAD y administradores de la División de Enlace sobre el Terreno

- Asegurar que el personal de ATAD cumpla con los requisitos generales de la Sección VII.A para responder a las solicitudes de adaptaciones razonables.
- Supervisar a los asistentes de vivienda y asesorarlos en cuestiones de adaptaciones razonables.
- Revisar en Siebel las SR elevadas por los asistentes de vivienda y aprobar las solicitudes o elevarlas al PHRAC.
- Supervisar en Siebel el estado de las solicitudes elevadas al PHRAC.

2. Asistentes de viviendas

- Revisar las solicitudes de adaptaciones razonables en Siebel y tomar medidas con respecto a la SR dentro del plazo de revisión aplicable.

E. Centro de atención al cliente (CCC)

1. CCC sin cita previa

- Proporcionar formularios de solicitudes de adaptaciones razonables a los solicitantes y a los titulares de vales de la Sección 8.
- Crear SR en Siebel para los solicitantes y los titulares de vales de la Sección 8 que soliciten adaptaciones razonables.

2. Centro de llamados de CCC

- Proporcionar formularios de solicitudes de adaptaciones razonables a los solicitantes, los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 que los llaman y solicitan una adaptación razonable.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

F. Departamento de Igualdad de Oportunidades (DEO)

1. Unidad de Servicios para Personas con Discapacidades

- Proporcionar asistencia, según sea necesario, a los solicitantes, los residentes de viviendas públicas y los titulares de vales de la Sección 8 con discapacidades que soliciten adaptaciones razonables.
- Proporcionar formularios de solicitud de adaptaciones razonables a los solicitantes y los residentes de viviendas públicas que los llaman y solicitan una adaptación razonable.

2. Coordinador de quejas de la ley ADA/504

- Intentar negociar las quejas de las partes solicitantes.

3. Investigadores del DEO

- Investigar todas las denuncias de discriminación por discapacidad.

NOTA:	Consulte el Procedimiento estándar 007:67:1, Igualdad de oportunidades con el fin de conocer los detalles sobre los roles y las responsabilidades del Departamento de Igualdad de Oportunidades para asegurar que la NYCHA cumpla con las regulaciones de vivienda justa.
--------------	---

G. Departamento de Diseño de la División de Proyectos de Capital

1. Coordinador de la Sección 504

- Realizar evaluaciones de obras de capital de las solicitudes de modificación física remitidas por el administrador de propiedades o el subadministrador de propiedades.
- Completar las evaluaciones dentro de 30 días calendario y aprobar la solicitud o elevarla al PHRAC.
- Hacer un seguimiento de las solicitudes de adaptaciones razonables aprobadas para obras de capital y coordinar la finalización del trabajo desde el diseño hasta la construcción.
- Proporcionar actualizaciones sobre el progreso del trabajo al administrador de propiedades y al subadministrador de propiedades.

H. Departamento Legal

- Programar audiencias imparciales para residentes de viviendas públicas y titulares de vales de la Sección 8 que estén en desacuerdo con la determinación de adaptaciones razonables del PHRAC o SERAC. Las audiencias imparciales se programan según las solicitudes del PHMSD o LHD.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

ANEXO B: ejemplos de adaptaciones razonables según el tipo de parte solicitante

Algunos ejemplos de adaptaciones razonables, que se abordan en las políticas y los procedimientos existentes de la NYCHA, incluyen, entre otros, los siguientes:

A. Aplicables a todas las partes solicitantes

1. Preparación y presentación de documentos

- a. Hacer visitas a domicilio, u otros arreglos, para los individuos que están en casa y no pueden ir a una oficina de la NYCHA para ser atendidos.
- b. Ayudar a completar los documentos de viviendas públicas y los documentos de la Sección 8 (por ejemplo, declaración jurada de ingresos, solicitudes de adaptaciones razonables, otros formularios de la NYCHA, y los paquetes de alquiler y traslado).
- c. Permitir que un tercero autorizado presente o firme documentos, haga solicitudes relacionadas con el arrendamiento (por ejemplo, agregar o quitar a un miembro de la familia, presentar solicitudes de traslado, solicitar una inspección especial) y completar la declaración jurada de ingresos en nombre de un participante que carece de competencia mental. Consulte el *Anexo C* para obtener pautas sobre el uso de terceros autorizados.
- d. Permitir que un tercero autorizado presente documentos (por ejemplo, la declaración jurada de ingresos o un paquete de alquiler o traslado) en nombre de un participante que no pueden visitar físicamente una oficina de la NYCHA.
- e. Permitir la extensión de plazo asignado para presentar los documentos de viviendas públicas y de la Sección 8.

NOTA:	LHD no suspende una rescisión basada en la adaptación razonable, pero el inquilino puede solicitar la restauración del subsidio de la Sección 8, si es necesario.
--------------	---

2. Brindar formas alternativas de comunicación

- a. Proporcionar intérpretes de lengua de señas o para sordos certificados.
- b. Proporcionar documentos en letra grande, Braille o en forma de grabación de audio.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- B. Aplicable a los residentes de viviendas públicas y titulares de vales de la Sección 8 en residenciales LLC
1. Modificar físicamente apartamentos, edificios, terrenos o áreas comunes de viviendas públicas para que sean accesibles para un individuo con una discapacidad y puedan ser utilizados por este. Las posibles modificaciones físicas incluyen, entre otras, la instalación de lo siguiente:
 - a. Duchas con acceso para sillas de ruedas y con soportes manuales.
 - b. Barras de agarre.
 - c. Rampas (entradas a edificios o vestíbulos).
 - d. Timbres parpadeantes o detectores de humo con alarmas de audio.
 - e. Armarios inferiores, enchufes de luz, grifos y otros accesorios.
 - f. Espacios de estacionamiento accesibles.
 2. Proporcionar viviendas públicas o traslados a residenciales LLC por razones expresamente previstas en el Plan de Selección y Asignación de Inquilinos (TSAP) de la NYCHA, que incluye, entre otros elementos, lo siguiente:
 - a. La necesidad de un apartamento 504 o un apartamento no 504 en un edificio accesible (lo que incluye un apartamento no 504 con una solicitud de modificaciones físicas).
 - b. La necesidad de atención médica no se puede satisfacer cerca del residencial actual.
 - c. Necesidad de un dormitorio adicional para un equipo médico de gran tamaño o un ayudante.
 - d. Necesidad de un edificio con ascensores o un apartamento en un piso bajo (incluso si actualmente está en un edificio con ascensores).
 - e. Necesidad de un apartamento cerca de un pariente por razones médicas.
 3. Para residentes con problemas respiratorios:
 - a. Dar permiso para instalar y operar un aire acondicionado adicional, si el sistema eléctrico lo permite.
 - b. Trasladar al residente a un lugar de alojamiento temporal durante la reducción del moho y la humedad.
 - c. Reubicar permanentemente a los residentes en otras viviendas de la NYCHA si el apartamento original es inhabitable y hay otro apartamento disponible.
 - d. Usar métodos apropiados de supresión de polvo durante la eliminación del moho.
 4. Eximir a los animales de asistencia y de servicio de los límites de peso y las restricciones de raza de la Política de Mascotas de la NYCHA.
 5. Realizar remisiones al Departamento de Asociaciones Familiares de la NYCHA para:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- a. Evaluar la competencia mental de los residentes que pueden estar sujetos a la finalización de los procedimientos de arrendamiento o de los restantes familiares reclamantes que tienen derecho a audiencias administrativas de queja.
 - b. Nombrar un tutor *Ad Litem*.
 - c. Informar a los jueces del Tribunal de la Vivienda de los posibles problemas de competencia mental.
6. Modificar un traslado obligatorio de un apartamento extremadamente subocupado debido a una discapacidad.
 7. Conceder el permiso de residencia temporal a un ayudante de hogar, incluso si se trata de un apartamento extremadamente habitado, como una adaptación razonable para un miembro autorizado del hogar permanente.
 8. Proporcionar estacionamiento a los residentes de la NYCHA con discapacidades que posean un permiso de estacionamiento válido de la ciudad de Nueva York o del estado de Nueva York para personas con discapacidades.
 9. Reubicar a los residentes temporal o permanentemente durante la rehabilitación del ascensor
- C. Aplicable a los solicitantes de viviendas públicas
- Proporcionar asignaciones a los solicitantes de viviendas públicas por razones expresamente previstas en el Plan de Selección y Asignación de Inquilinos (TSAP) de la NYCHA, que incluye lo siguiente:
1. Necesidad de un apartamento accesible (504).
 2. Necesidad de un dormitorio adicional para un equipo médico de gran tamaño o un ayudante.
 3. Necesidad de un edificio con ascensores o un apartamento en un piso bajo.
- D. Aplicable a titulares de vales de la Sección 8 en edificios de propiedad privada, residenciales LLC y propiedades de RAD/PACT.
1. Aumentar el tamaño de los vales de la Sección 8 cuando se necesite un dormitorio adicional para un miembro de la familia que tenga un equipo médico grande, un ayudante que viva en la casa o una condición relacionada con la discapacidad que requiera la separación de otros miembros de la familia (por ejemplo, personas con sistemas inmunológicos comprometidos, personas con cuidados paliativos en el hogar y personas que tengan una enfermedad que requiera privacidad y soledad).
 2. Aprobar traslados a otros apartamentos de propiedad privada dentro de la ciudad de Nueva York por razones como las siguientes:

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

- a. Necesidad de un apartamento accesible (504).
 - b. Necesidad de atención médica no está disponible cerca del apartamento actual.
 - c. Necesidad de un dormitorio adicional para acomodar un gran equipo médico o un ayudante.
 - d. Necesidad de un edificio con ascensores o un apartamento en un piso bajo (incluso si actualmente está en un edificio con ascensores).
 - e. Necesidad de un apartamento cerca de un pariente por razones médicas.
3. Aprobar las solicitudes de portabilidad para reubicarse fuera de la ciudad de Nueva York a un apartamento de la Sección 8 con otra autoridad de vivienda pública que administre un programa de la Sección 8.
- E. Aplicable a titulares de vales de la Sección 8 que residan en edificios de propiedad privada o se transfieran a estos
1. Aumentar el estándar de pago del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) de los Estados Unidos cuando una familia requiere asistencia adicional para encontrar un apartamento adecuado ubicado en un edificio de propiedad privada como resultado de una discapacidad.
 2. Aumentar la asignación para servicios públicos para los titulares de vales de la Sección 8 que alquilen un apartamento en un edificio de propiedad privada y paguen gastos de energía más elevados relacionados con el uso de equipo médico (por ejemplo, aires acondicionados).
 3. Extender la duración de un vale de la Sección 8 en los casos en que una familia necesite más tiempo para encontrar un apartamento adecuado debido a la discapacidad de un miembro de la familia.
 4. Enviar por correo una lista de apartamentos disponibles con información sobre accesibilidad.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

ANEXO C – Pautas para terceros autorizados

A continuación se indican pautas sobre el nivel de autorización que se requiere para que un tercero autorizado firme documentos o haga solicitudes relacionadas con el alquiler.

1. Niveles de autorización

Nivel A

a. Tutor legal

- (1) Tutor del artículo 81 (ya sea una persona física o un organismo de tutela)
- (2) Tutor *Ad Litem* (GAL) durante el alcance del litigio para el cual el GAL es designado
- (3) Tutor especial designado por el tribunal (como el del Tribunal Supremo o el del Tribunal de Familia)

b. Poder de representación

Persona a la que la parte solicitante concedió un poder de representación duradero antes de que la parte solicitante perdiera la capacidad mental.

Nivel B

a. Representante beneficiario

Un pariente, otra persona o la Administración de Recursos Humanos (HRA) de la ciudad de Nueva York/Servicios de Protección de Adultos (APS), que actúa como representante del beneficiario, que recibe los pagos de la seguridad social u otros beneficios del gobierno en nombre de la parte solicitante.

b. Representante médico/de cuidados

Un pariente u otra persona que toma decisiones relativas al tratamiento médico de la parte solicitante o que ejerce otra responsabilidad en los asuntos de la parte solicitante.

Nivel C

c. Otra

Un familiar o amigo responsable que actúa en interés de la parte solicitante.

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

2. Categorías de documentos firmados o acciones tomadas en nombre de la parte solicitante

Documentos firmados o medidas emprendidas	Niveles de autorización requeridos
(1) Pagar el alquiler	A, B o C
(2) Solicitar reparaciones	A, B o C
3) Solicitar un electrodoméstico importante (por ejemplo, aire acondicionado)	A, B o C
(4) Informar la mudanza o muerte de un inquilino (el personal debe verificar la mudanza o muerte)	A, B o C
(5) Firmar declaraciones juradas de ingresos, solicitar cambios en el alquiler provisional y presentar documentos relacionados	A o B
(6) Solicitar permiso para agregar a un miembro del hogar	A o B
(7) Solicitar el traslado a otro apartamento	A o B
(8) Firmar un contrato de arrendamiento o entregar un apartamento	A

NOTA:	Esta lista no es exhaustiva. El personal que necesite orientación adicional debe comunicarse con el PHRAC o el SERAC. Si más de una persona afirma representar a la parte solicitante y las solicitudes parecen estar en conflicto entre sí, el personal debe comunicarse con el PHRAC o el SERAC para determinar quién es apropiado para representar a la parte solicitante.
--------------	--

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

ANEXO D: otras solicitudes de adaptaciones razonables a Administración de propiedades

	Tipo de adaptación	Método de presentación	Acciones en Siebel	Persona a cargo de la aprobación	Instrucciones adicionales
1	Ayudar en el llenado de documentos, tanto en las visitas a domicilio como en la asistencia en la oficina	Solicitud en la oficina de administración de propiedades solamente	El personal crea la SR y actualiza las notas en el caso del inquilino	El personal de la oficina de administración de propiedades aprueba la SR	
2	Permitir la extensión del plazo asignado para presentar los documentos (por ejemplo, declaración jurada de ingresos)	Solicitud en la oficina de administración de propiedades solamente	El personal crea la SR y actualiza las notas en el caso del inquilino	Al administrador de propiedades aprueba la SR	
3	Proporcionar intérpretes de lengua de señas o para sordos certificados	Solicitud en la oficina de administración de propiedades solamente	El personal crea la SR y carga en el caso del inquilino el <i>Formulario NYCHA aprobado 036.020, Solicitud de servicios de intérprete de lengua de señas</i>	El administrador de propiedades aprueba el <i>Formulario 036.020</i> ; el personal de administración de propiedades aprueba la SR	Consulte <i>SP 007:09:1, Servicios de asistencia lingüística</i>
4	Proporcionar documentos en letra grande	Solicitud en la oficina de administración de propiedades solamente	El personal crea la SR, actualiza las notas en el caso del inquilino y marca la casilla de "Letra grande"	Al administrador de propiedades aprueba la SR	
5	Brindar formas alternativas de comunicación, como documentos en Braille o en forma de grabaciones de audio	Solicitud en la oficina de administración de propiedades solamente	El personal crea la SR y actualiza las notas en el caso del inquilino	Al administrador de propiedades aprueba la SR	
6	Dar permiso a un residente con problemas respiratorios para instalar y operar un aire acondicionado adicional, si el sistema eléctrico lo permite	Esta es una solicitud de modificación física de un apartamento. Siga los pasos correspondientes de este procedimiento.			
7	Reubicar permanentemente a los residentes con problemas respiratorios en otras viviendas de la NYCHA si el apartamento original es inhabitable y hay otro apartamento disponible	Esta es una solicitud de traslado. Siga los pasos correspondientes de este procedimiento.			

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

	Tipo de adaptación	Método de presentación	Acciones en Siebel	Persona a cargo de la aprobación	Instrucciones adicionales
8	Trasladar a los residentes con problemas respiratorios a un lugar de alojamiento temporal durante la reducción del moho y la humedad	Solicitud en la oficina de administración de propiedades solamente	El personal crea la SR, actualiza las notas en el caso del inquilino y sigue el procedimiento de referencia	Al administrador de propiedades aprueba la SR	Consulte el <i>Manual de gestión, Capítulo I, Sección XXIV, Reubicación temporal de apartamentos</i>
9	Eximir a los animales de asistencia y de servicio de los límites de peso y las restricciones de raza de la Política de Mascotas de la NYCHA	Solicitud en la oficina de administración de propiedades solamente	El personal crea la SR y carga en el caso del inquilino el <i>Formulario 040.505 aprobado, Registro de perros, gatos, animales de asistencia y animales de servicio</i>	El administrador de propiedades o el miembro del personal designado aprueba el <i>Formulario 040.505</i> ; el personal de la oficina de administración de propiedades aprueba la SR	Consulte el <i>Manual de gestión, Capítulo I, Sección XVI, Mascotas. Los inquilinos usan el Formulario 040.505 para solicitar una adaptación razonable para mascotas.</i>
10	Modificar un traslado obligatorio de un apartamento extremadamente poco ocupado debido a una discapacidad	Solicitud en la oficina de administración de propiedades solamente	El personal crea la SR y carga en el caso del inquilino el <i>Formulario 040.425; Adaptación razonable: solicitud de modificación con la casilla "Modificación de política" marcada</i>	Al administrador de propiedades aprueba la SR	Consulte el <i>Manual de gestión, Capítulo I, Sección VI.A.6, Traslados: subocupación de no emergencia</i>
11	Incluso si se abarrota un apartamento, conceder un permiso de residencia temporal a un ayudante de hogar como una adaptación razonable a un miembro autorizado del hogar	Solicitud en la oficina de administración de propiedades solamente	El personal crea la SR y carga en el caso del inquilino el <i>Formulario NYCHA 040.914 aprobado, Respuesta a la solicitud de adición/extensión al hogar</i>	El administrador de propiedades aprueba el <i>Formulario 040.914</i> ; el personal de la oficina de administración de propiedades aprueba la SR	Consulte el <i>Manual de gestión, Capítulo I, Sección XI.E, Solicitudes de permiso de residencia temporal</i>

MANUAL DE PROCEDIMIENTO ESTÁNDAR DE LA NYCHA

	Tipo de adaptación	Método de presentación	Acciones en Siebel	Persona a cargo de la aprobación	Instrucciones adicionales
12	Proporcionar estacionamiento a los residentes de la NYCHA con discapacidades que posean un permiso de estacionamiento válido de la ciudad de Nueva York o del estado de Nueva York para personas con discapacidades.	Las solicitudes para permisos de estacionamiento se envían a www.nychaparking.com o se tramitan mediante la presentación del <i>Formulario NYCHA 129.007, Solicitud de permiso de estacionamiento</i> ante la oficina de administración de propiedades	El personal crea la SR y carga en el caso del inquilino una copia de un permiso de estacionamiento válido de la ciudad o el estado de Nueva York para personas con discapacidad	El administrador de estacionamiento de la NYCHA aprueba las solicitudes en coordinación con el administrador de propiedades y la División de Proyectos de Capital; el personal de la oficina de administración de propiedades aprueba la SR	<ul style="list-style-type: none"> • Consulte el <i>Manual de gestión, Capítulo I, Sección XVIII, Administración de permisos de estacionamiento</i> • Consulte <i>SP 100:16:1, Procedimiento de estacionamiento de la NYCHA</i>
13	Reubicar a los residentes temporal o permanentemente durante la rehabilitación del ascensor	Consulte el <i>Procedimiento estándar 040:00:9, Modernización de ascensores: adaptaciones razonables para residentes con discapacidades</i> para conocer los pasos proactivos que el personal de administración de propiedades debe seguir para brindar adaptaciones razonables a los residentes con discapacidades durante la modernización de ascensores u otras interrupciones en el servicio de ascensores a largo plazo.			
14	Eximir a los residentes de la NYCHA con discapacidades del requisito de servicio comunitario	Solicitud en la oficina de administración de propiedades solamente	El personal crea una SR, carga en el caso del inquilino el <i>Formulario 040.566, Verificación de exención de servicio comunitario: discapacidad</i> , y marca el caso en Siebel	El administrador de propiedades aprueba la SR	Consulte el <i>Manual de gestión, Capítulo I, Sección XV, Servicio comunitario</i>