

AUTORIDAD DE LA VIVIENDA PÚBLICA DE CHICAGO
Procedimiento de Queja para el Residente

CONTENIDO

I.	Propósito	2
II.	Aplicabilidad	2
III.	Definiciones	2
IV.	Quejas a las cuales se puede aplicar este procedimiento	3
V.	Quejas a las cuales no se puede aplicar este procedimiento	5
VI.	Residentes Nuevos	5
VII.	Acceso Razonable	6
VIII.	Aviso de Medida Adversa	6
IX.	Medida Adversa y Procedimientos de Queja	6
X.	Solicitudes de Audiencias Informales	6
XI.	Proceso de Audiencia Informal	8
XII.	Buena Causa para Proceder Directamente con una Audiencia Formal	9
XIII.	Solicitudes para Audiencias Formales	9
XIV.	Selección de los Oficiales de Audiencia	11
XV.	Proceso de Audiencia Formal	11
XVI.	Decisión de la Audiencia de Queja	13
GP1	Aviso del derecho de queja por parte del residente	16
GP2	Recibo del residente de la solicitud para una audiencia informal	17
GP3	Formulario para los procedimientos de las audiencias de queja del residente	18
GP4	Formulario de solicitud de la audiencia formal	20
	Petición de Queja de la Autoridad de la Vivienda de Chicago	21
	Orden de Audiencias Administrativas Formulario de Hallazgos, Decisiones, y Orden	22

AUTORIDAD DE VIVIENDA PÚBLICA DE CHICAGO Procedimiento de Queja para el Residente

I. Propósito

- A. Este procedimiento de queja (Procedimiento) se emite de acuerdo con el Código de Reglamentos Federales (CFR) del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD), como se encuentra en el 24 CFR § 966.50, y el Contrato de los Derechos de Reubicación (RRC) y Preferencia de Vivienda del Arrendatario de la CHA del 01/10/99.
- B. Este procedimiento define los derechos y obligaciones de los residentes, la Autoridad de la Vivienda de Chicago (CHA), y las firmas de administración de la propiedad de las viviendas públicas tradicionales y de propiedades de ingresos mixtos (firmas de administración de la propiedad) con respecto a las quejas y hace que estos derechos y obligaciones formen parte del Acuerdo de Alquiler Residencial de la CHA y el Contrato de Arrendamiento entre la CHA y los residentes, y también los contratos de arrendamiento en los complejos de ingresos mixtos, hasta el punto en que este Procedimiento sea adoptado por el urbanizador del ingreso mixto.
- C. El Procedimiento de Queja es un proceso de dos pasos por medio del cual los residentes pueden presentar sus quejas descritas en la *Sección IV*, con la CHA y/o sus firmas de administración de la propiedad.
 - 1. El primer paso es una reunión informal entre un residente y el Gerente de Propiedad, en la cual las partes deberán presentar sus preocupaciones e intentar resolver sus problemas.
 - 2. El segundo paso, si es necesario, es una audiencia formal, presenciada por un Oficial de Audiencia independiente en el Departamento de Audiencias Administrativas de la Ciudad de Chicago.

II. Aplicabilidad

- A. Los siguientes residentes tienen el derecho de usar este Procedimiento de Queja:
 - 1. Residentes que viven en complejos habitacionales de vivienda pública tradicionales de la CHA;
 - 2. Los residentes que viven en complejos de ingresos mixtos;
 - 3. Residentes que temporalmente usan Vales de Vivienda de Preferencia (Sección 8); o
 - 4. Residentes actuales y anteriores cubiertos por el (RRC).
- B. Este procedimiento no se aplica a los residentes que viven en las propiedades de la Ciudad-Estado.

III. Definiciones

- A. “Queja” deberá significar: Cualquier disputa con respecto a las medidas o falta acción por parte de la CHA o la agencia de administración de la

- propiedad, de acuerdo con el contrato de arrendamiento individual del residente, el RRC, y/o las políticas de la CHA que afectan de una manera adversa los derechos, obligaciones, bienestar y situación del residente.
- B. “Residente” deberá significar: La persona adulta (o personas), que no sea un ayudante, o adulto de acogida, que reside en la unidad, y quien:
1. ejecutó el contrato de arrendamiento con las firmas de administración de la propiedad o con la CHA como alquilador de la unidad; o,
 2. tiene un vale de la Sección 8 temporal,
 3. se encuentra protegido bajo el Contrato de los Derechos de Reubicación, o
 4. si tal persona no está viviendo ahora en la unidad, la persona adulta que permanece como cabeza de casa de la familia residente que vive en la unidad.
- C. “Firma de administración de la propiedad” deberá significar: Una firma administradora de la propiedad que maneja la vivienda pública tradicional y/o los complejos habitacionales de ingresos mixtos de la CHA.
- D. “Acceso o alojamiento razonable” deberá significar: Alguna modificación o cambio que la CHA pueda hacer a sus unidades, edificios o procedimientos que ayudarán a un solicitante o residente, que de otra manera sea elegible con una incapacidad, a tomar toda la ventaja de los programas ofrecidos por la CHA. El acceso no es razonable si: a) produce una carga administrativa o financiera que no se pueda corregir; o b) representa una alteración fundamental en la naturaleza del programa de la CHA.

IV. **Quejas a las cuales se puede aplicar este procedimiento**

El Procedimiento de Queja deberá aplicarse a las situaciones incluyendo, pero sin limitarse, a disputas relacionadas con:

A. El Alquiler

1. Ingreso anual y ajustado;
2. Cantidad o suma de la renta;
3. Elegibilidad del ingreso continuo;
4. Falla en pagar el alquiler;
5. Procedimiento para cobrar el alquiler;
6. Patrones del paga de alquiler tardía, y
7. Exoneración de la renta mínima por situaciones adversas.

Cuenta en Depósito de la Renta: Antes de que una audiencia sea planificada para cualquier queja relacionada con la cantidad de la renta que no se ha pagado, el residente debe pagar una suma a una cuenta en depósito de la Renta, igual a la cantidad de la renta mensual que se debe pagar para el primer día del mes, que presida el mes en el cual el hecho o falta en actuar se llevó a cabo. El residente debe continuar pagando la cantidad de la renta mensual que se debe a la cuenta, hasta que se resuelva la queja presentada

por el mismo. El requisito de la cuenta en depósito será exonerado si se determina que el residente tiene una exención por una situación adversa financiera como lo describen los requisitos de la renta mínima. El requisito de la cuenta en depósito también será exonerado debido al efecto que tiene la reducción de asistencia pública en el cálculo del ingreso familiar. Al menos que el requisito sea exonerado, la falla en pagar la cuenta en depósito deberá cancelar el Procedimiento de Queja. Cuando la solicitud para la audiencia informal sea presentada, el residente deberá ser notificado por escrito acerca del requisito de la cuenta en depósito, el derecho de pedir una exoneración por situaciones adversas y las consecuencias por no hacerlo.

24 CFR 966.4(b)

B. Incumplimiento del Contrato de Arrendamiento

1. Inspección de la unidad de vivienda para determinar su condición;
2. Imposición de las provisiones del contrato de arrendamiento para proteger la propiedad de la CHA;
3. Evaluación y pago de los costos de daños causados por el Residente;
4. Falla en pagar los costos de mantenimiento o falla por parte de la firma de administración de la propiedad en completar las reparaciones;
5. Falla en rembolsar dinero por los reclamos de daños;
6. Falla en cumplir con los requisitos de la reexaminación anual;
7. Métodos y razones usados para transferir o reubicar a familias dentro o entre complejos habitacionales que no están relacionados con el RRC;
8. Disputas relacionadas con exenciones de la Política de Independencia Económica (EIP, por sus siglas en inglés); y
9. Cancelación del inquilinato debido al incumplimiento con los términos del contrato de arrendamiento, excepto como se especifica abajo en la *Sección V.A.*

C. Reubicación (aplicable solamente a los residentes y residentes anteriores cubiertos por el RRC).

1. Métodos y razones para reubicar a las familias dentro o entre complejos habitacionales como parte del Plan de Transformación;
2. El rechazo por parte del residente de la vivienda permanente de reemplazo, incluyendo las ofertas de las listas basadas en una localidad específica o a nivel de la ciudad entera;
3. Disputas relacionadas con la pérdida de un residente de su derecho a regresar a una vivienda de reemplazo;
4. Negación de la vivienda de reemplazo basada en los criterios de los Planes de Selección de Residentes/Inquilinos y/o los criterios Específicos de la Localidad;
5. Requisito para transferirse a un complejo habitacional diferente debido a la falla en cumplir con los criterios de los Planes de Selección de Residentes/Inquilinos y/o los criterios Específicos de la Localidad dentro

de un año (o periodo mayor, según corresponda) de la instalación en propiedades de ingresos mixtos;

6. Requisito para transferirse a un complejo habitacional diferente debido a la falla en continuar cumpliendo o continuar participando en actividades para satisfacer la los criterios de los Planes de Selección de Residentes/Inquilinos y/o los criterios Específicos de la Localidad en las propiedades de ingresos mixtos; y
7. Disputas relacionadas con fallar en cumplir con los nuevos requisitos de la Autoridad.

V. Quejas a las cuales no se puede aplicar este procedimiento

- A. El Procedimiento de Queja no estará disponible a cualquier residente cuyo alquiler está siendo cancelado debido a:
 1. Cualquier actividad que amenace la salud, seguridad o derecho de disfrutar en paz de las instalaciones por parte de otros residentes, empleados de la CHA, firmas de administración de la propiedad, agentes de la CHA;
 2. Cualquier actividad violenta o relacionada con las drogas en o fuera de estas instalaciones; o
 3. Cualquier actividad que resulte en una convicción de un delito mayor.
- B. El Secretario del HUD ha hecho la determinación que las cortes dentro del estado de Illinois provean el proceso debido. Por lo tanto, la CHA puede cancelar un contrato de arrendamiento usando los procedimientos bajo la ley de Inquilino-Propietario de Illinois para las medidas descritas anteriormente, sin tener que ofrecer al residente una audiencia de queja.
- C. El procedimiento de queja no deberán aplicarse a disputas entre:
 1. La queja en grupo de residentes en contra de la CHA, o
 2. Disputas entre residentes, donde la CHA no está involucrada.
- D. El Procedimiento de Queja no se deberá usar como foro por parte de grupos de residentes para iniciar o negociar los cambios en la política de la CHA o la Junta de Comisionados de la CHA.

VI. Residentes Nuevos

- A. Al momento del Alquiler, la firma de administración de la propiedad entregará a cada residente nuevo una copia del Procedimiento de Queja de la CHA, juntamente con documentos anexados aquí, incluyendo el Aviso de los Derechos de Queja – GP1.
- B. Los residentes que se transfieren entre complejos habitacionales no deberían ser considerados Residentes nuevos.

VII. Acceso Razonable

- A. La CHA o su firma de administración de la propiedad deberán proveer acceso razonable para permitir que los residentes con incapacidades participen tanto en audiencias de queja formales como informales.
- B. Si el residente lo pide, acceso razonable para las personas con incapacidades pueden incluir, pero sin limitarse a, lo siguiente: 1) que las reuniones se lleven a cabo en un lugar accesible; 2) que todos los materiales y avisos estén en formatos accesibles; 3) que la CHA provea intérpretes calificados de idiomas para sordo-mudos, lectores o asistentes; 4) que el Residente pueda hacer una solicitud de audiencia oralmente y contar con un representante, ayudante o la firma de administración de la propiedad para que completen el papeleo respectivo.

VIII. Aviso de Medida Adversa

- A. La CHA o su firma de administración de la propiedad notificarán al residente, por escrito, de los motivos específicos de cualquier medida adversa propuesta. El aviso se deberá servir personalmente o enviarse por correo de primera clase o certificado, con su respectivo recibo de entrega. Si a la CHA se le requiere proveer al residente la oportunidad de una audiencia para la queja, el aviso de la medida adversa propuesta informará al residente del derecho a pedir tal audiencia y el periodo de tiempo durante el cual esa audiencia se deberá pedir.

IX. Medida Adversa y Procedimientos de Queja

- A. Medidas que excluyen la Cancelación del Contrato de Arrendamiento: En el caso de una medida adversa propuesta que no sea la cancelación del contrato de arrendamiento, la CHA o su agencia de administración de la propiedad, no deberán tomar la medida propuesta hasta que el periodo de tiempo que el residente tiene de solicitar una audiencia de queja haya vencido. Si el residente solicitó una audiencia a tiempo, ninguna medida se deberá tomar hasta que el proceso de queja se haya completado.
- B. Medidas que incluyen la Cancelación del Contrato de Arrendamiento: Cuando a la CHA o su agencia de administración de la propiedad se le requieren proveer una audiencia bajo este Procedimiento, para una queja relacionada a la cancelación del contrato de arrendamiento (sin incluir las quejas descritas en la *Sección V*), la tenencia no deberá ser cancelada, aún si cualquier aviso para desalojar la propiedad bajo las leyes del estado o locales, haya vencido, hasta que el tiempo que el residente tiene para solicitar una audiencia de queja haya vencido, y si el residente solicitó una audiencia a tiempo, el proceso de queja se haya completado.

X. Solicitudes de Audiencias Informales

- A. Los siguientes residentes tienen el derecho de usar el proceso de audiencia informal establecido por el Procedimiento de Queja:
 - 1. Residentes que viven en los complejos habitacionales de vivienda pública tradicionales de la CHA;

2. Residentes de complejos habitacionales de ingresos mixtos;
 3. Residentes que temporalmente usan los Vales de Vivienda de Preferencia (Sección 8); o
 4. Los residentes y residentes anteriores cubiertos por el RRC.
- B. Al fondo de cada Aviso de Cancelación del Inquilinato (a diferencia de aquellos exentos en la Sección V) y al fondo de los avisos de medidas de queja, como lo requiere RRC, el residente se le deberá decir que él o ella tiene el derecho de solicitar una audiencia de queja, en forma oral o escrita, dentro del número de días respectivos a partir de la fecha en que recibió el Aviso.
- C. Los residentes deberán presentar las quejas, en forma oral o escrita, ante la firma de administración de la propiedad. El residente o la firma de administración de la propiedad, al residente solicitarlo, deberán completar el Formulario para los Procedimientos de las Audiencias de Queja del Residente – GP3, provisto por la firma de administración de la propiedad. Los Residentes deberán presentar sus quejas dentro del tiempo siguiente:
1. Las Quejas relacionadas con Medidas de Desalojo
 - a. en el caso de las disputas de alquiler, dentro de catorce (14) días del calendario, a partir de la fecha en que el residente recibió el aviso de cancelación;
 - b. en todos los otros casos de desalojo¹ que no están excluidos bajo la Sección 15(h) del contrato de arrendamiento, el periodo de tiempo que aparece dentro del aviso después del cual dicha tenencia será cancelada, calculado a partir de la fecha en que el residente recibió el aviso de cancelación, sin pasar treinta (30) días del calendario.
 2. Quejas que no están relacionadas con Medidas de Desalojo:
 - a. Dentro de treinta (30) días del calendario de haber recibido el aviso, por escrito, de la medida adversa por parte de la CHA o la firma de administración de la propiedad;
 - b. Dentro de treinta (30) días del calendario de cualquier medida adversa tomada por la CHA o la firma de administración de la propiedad, donde no se recibió aviso; o
 - c. Dentro de treinta (30) días del calendario a partir de la fecha en que el residente dio un aviso a la CHA o a la firma de administración de la propiedad, en forma oral o escrita, acerca de cualquier reclamo o problema creado por la CHA y la firma de administración de la propiedad, no actuar.
- D. Si una audiencia informal es solicitada, la firma de administración de la propiedad deberá llenar y proveer al residente con un recibo que indique que se hizo una solicitud para una audiencia informal y con la fecha de esa

¹ Por ejemplo, para violaciones repetidas de la política sobre mascotas; violaciones de los reglamentos del hogar; y violaciones de los estándares para el mantenimiento de la casa.

- solicitud. (Recibo del Residente para la Solicitud de la Audiencia Informal– GP2). Una copia del recibo deberá ser dada al Residente y colocada en el archivo del mismo.
- E. Cuando un residente presente una solicitud para una audiencia informal, la firma de administración de la propiedad deberá enviar dos copias del Recibo del Residente para la Solicitud de la Audiencia Informal– GP2) a los departamentos de la CHA: la firma de administración de la propiedad deberá enviar una copia al Departamento de Administración de Bienes y una copia al Asesor General.
1. En casos relacionados con el derecho a regresar, o el derecho de permanecer en un complejo de ingresos mixtos después del periodo de “Trabajar para cumplir” de 12 meses, la firma de administración de la propiedad también deberá enviar una copia de la solicitud al Departamento de Reubicación.

XI. Proceso de Audiencia Informal

- A. El residente tiene el derecho ante la audiencia informal de revisar y/o sacar copias de cualquier documento, registros y/o cualquier reglamento que esté directamente conectado con queja presentada. El residente deberá hacer la solicitud durante las horas normales de trabajo y es responsable por el costo de las fotocopias. Los documentos deberán ser provistos y las copias se deberán hacer en la Oficina de Administración dentro de un tiempo razonable a partir del momento que el residente lo haya solicitado. Los costos no deberán pasar de 10 centavos por página.
- B. La firma de administración de la propiedad, CHAC, o la CHA deberán planificar y llevar a cabo una audiencia informal dentro de quince (15) días del calendario, de haber recibido la solicitud de audiencia del residente.
1. Si la medida adversa o falla en actuar es la responsabilidad de la firma de administración de la propiedad, la audiencia informal del residente se deberá hacer con el Gerente de Propiedad.
 2. Si la medida adversa o falla en actuar es la responsabilidad del programa de Vale de Vivienda de Preferencia (Sección 8) (CHAC), la audiencia informal del residente se deberá hacer con el Director Ejecutivo de CHAC o su designado.
 3. Si la medida adversa o falla en actuar es la responsabilidad de un oficial de la CHA, la audiencia informal deberá ser conducida por el supervisor del oficial o su designado.
- C. El residente tiene el derecho de ser representado por un asesor o por otras personas escogidas como los representantes del residente y hacer que esta persona haga las declaraciones a nombre del residente.
- D. Dentro de cinco (5) días hábiles después de la audiencia informal, la firma de administración de la propiedad, CHAC, o la CHA harán cuatro copias de los resultados de la audiencia informal en el Formulario para los Procedimientos de las Audiencias de Queja del Residente – GP3.

1. Una copia de los resultados de la audiencia informal se deberá enviar al Residente en el Formulario GP3 descrito arriba. Éste se deberá entregar personalmente o enviarse por correo certificado o primera clase registrado con un recibo de entrega. El Formulario GP3 también deberá contener el procedimiento por el cual se puede obtener una audiencia formal. El Formulario de Solicitud de la Audiencia Formal – GP4 se deberá enviar por correo o ser entregado al residente junto con una copia de los resultados de la audiencia informal.
2. Otra copia de los resultados de la audiencia informal se deberá enviar al Departamento de Administración de Bienes.
3. Otra copia de los resultados de la audiencia informal se deberá enviar al Asesor General.
4. Otra copia de los resultados de la audiencia informal se deberá colocar en el archivo del residente.

XII. Buena Causa para Proceder Directamente con una Audiencia Formal

- A. Antes que un residente pueda solicitar una audiencia formal, el mismo deberá haber solicitado una audiencia informal, y esa audiencia deberá ser hecha, excepto en las circunstancias descritas a continuación. **24 CFR 966.54**
- B. Buena causa: Si el residente puede mostrar una “buena causa” del por qué él o ella no pudo solicitar una audiencia informal, o la razón por la cual no se llevó a cabo la audiencia, entonces el residente puede proceder directamente a una audiencia formal. Un miembro de la Oficina del Asesor General de la CHA deberá determinar la buena causa. Para esta sección, la buena causa incluye pero no se limita a: 1) a una condición médica verificable que evitó que el residente solicitase una audiencia informal; 2) una ausencia documentada de la unidad que evitó que el residente recibiese un aviso de la medida adversa; 3) una incapacidad que evitó que el Residente entendiese o tuviera conocimiento de la medida adversa; o 4) documentos que comprueben que la CHA o la firma de administración de la propiedad no tuvo éxito en llevar a cabo la audiencia informal dentro de los quince (15) días del calendario, a partir de la fecha en que el residente la pidió. La falta en no llevar a cabo la audiencia informal dentro de los quince (15) días del calendario, no debe ser una razón para que el residente falle en cooperar en planificar y/o llevara a cabo la audiencia. **24 CFR 966.54**

XIII. Solicitudes para Audiencias Formales

- A. Los siguientes residentes tienen el derecho de usar el proceso de audiencia formal establecido por este Procedimiento de Queja:
1. Residentes que viven en complejos de vivienda públicas tradicionales de la CHA;
 2. Residentes que viven en complejos de ingresos mixtos;
 3. Residentes que temporalmente usan Vales de Vivienda de Preferencia (Sección 8); o

4. Residentes y residentes anteriores cubiertos por el RRC.
- B. Para todas las audiencias formales, el Procedimiento de Queja de la CHA deberá usar el Departamento de Audiencias Administrativas de la Ciudad de Chicago. Departamento de Audiencias Administrativas mantiene un grupo de Oficiales de Audiencia independientes, como se describe en la *Sección XIV*.
- C. Si el residente no está de acuerdo con los resultados de su audiencia informal, el mismo deberá presentar una solicitud por escrito para una audiencia formal, dentro de quince (15) días del calendario, a partir de la fecha en que recibió una copia de los resultados de la audiencia informal.
- D. El residente debería usar el Formulario de Solicitud de la Audiencia Formal – GP4, suministrado por la CHA, para pedir una audiencia formal. El Residente deberá ser responsable de enviar por correo o entregar dos copias del formulario a la CHA:
 1. El residente deberá enviar por correo normal o entregar una copia al Asesor General, el cual enviará una copia al Departamento de Audiencias Administrativas de la Ciudad de Chicago. La Oficina del Asesor General también deberá enviar al Departamento de Audiencias Administrativas 1) una copia del Formulario para los Procedimientos de las Audiencias de Queja del Residente – GP3; y 2) una Petición de Queja de la Autoridad de la Vivienda de Chicago – Petición DOAH que identifique la disputa, la razón por la cual la CHA o la compañía de administración de la propiedad, falló en actuar o la medida, y el alivio solicitado.
 2. El residente deberá enviar por correo o entregar una copia a la Administración de Bienes, la cual enviará una copia a la firma de administración de la propiedad.
 3. Si el residente falla en solicitar una audiencia formal dentro de quince (15) días del calendario, después del envío o entrega de los resultados de la audiencia informal, los resultados de la audiencia informal serán finales. Si el residente falla en solicitar una audiencia formal, no deberá constituir una exoneración del derecho del residente de apelar la medida o falta en actuar por parte de la CHA o la firma de administración de la propiedad, ante la corte.
- E. Acceso razonable para las personas con incapacidades pueden incluir que las reuniones se lleven a cabo en un lugar accesible, que todos los materiales y avisos tengan un formato accesible, si así lo pide el residente. Esto incluye, si es necesario que la CHA provea intérpretes calificados de idiomas para sordo-mudos, lectores o asistentes.
- F. Una audiencia formal se deberá planificar y llevarse a cabo por parte del Departamento de Audiencias Administrativas de la Ciudad de Chicago dentro de treinta y siete (37) días del calendario a partir de la fecha en que el Departamento recibió la Petición de Queja y el Formulario de Solicitud de la Audiencia Formal.

XIV. Selección de los Oficiales de Audiencia

- A. El Departamento de Audiencias Administrativas de la Ciudad de Chicago deberá mantener un grupo de Oficiales de Audiencia calificados.
- B. La CHA y el Concilio Asesor Central deberán juntamente estar de acuerdo en los candidatos de ese grupo para servir como Oficiales de Audiencia independientes en las audiencias formales de quejas de la CHA y asegurar que se provea el entrenamiento adecuado.
- C. Por cada audiencia formal relacionada con la queja de la CHA, el Departamento de Audiencias Administrativas de la Ciudad, asignará un Oficial de Audiencia del grupo de candidatos elegidos en conjunto.
- D. Los asignados como Oficiales de Audiencia deberán ser justos, imparciales, y seguir los reglamentos, políticas y leyes aplicables.

XV. Proceso de Audiencia Formal

- A. Las audiencias formales deberán conducirse *de novo* de acuerdo con este Procedimiento de Queja y con los Capítulos 2-14 del Código Municipal y de los Reglamentos y Procedimientos del Departamento de Audiencias Administrativas, hasta el punto donde sean aplicables y no sean inconsistentes con este Procedimiento.
- B. Comportamiento ordenado: El Oficial de Audiencia deberá requerir que todas las partes, representantes y testigos se comporten de una manera ordenada. Si no se cumple con estas instrucciones del Oficial de Audiencia, puede resultar en la exclusión de las reuniones o en una decisión que sea adversa al interés de la parte que no se comporte de una manera ordenada.
- C. Formulario, por escrito, de asistencia: Todas las partes que estén presentes, a nombre de la CHA, la firma de administración de la propiedad o el residente, deberán completar un Formulario, por escrito, de Asistencia, provisto por el Oficial de Audiencia.
- D. Decisión de no proceder: El Oficial de Audiencia puede presentar una decisión de no proseguir con la audiencia, si determina que el asunto ha sido decidido previamente en una audiencia formal anterior o ante la corte.
- E. Estándar de prueba: La decisión del Oficial de Audiencia se deberá basar en la preponderancia de la evidencia presentada.
- F. Razón de prueba: En la audiencia formal, el residente debe primeramente mostrar que él o ella tiene derecho a la solución que él o ella ha solicitado. La CHA o la firma de administración de la propiedad, entonces deben sostener la obligación de justificar su medida o falta en actuar, con respecto a los asuntos relacionados con la solicitud de la queja. **24 CFR 966.56e**
- G. Evidencia y testigos: La audiencia formal se deberá llevar a cabo por el Oficial de Audiencia. Todas las partes deberán presentar la evidencia pertinente a los hechos y asuntos mencionados. Los reglamentos formales y técnicos del procedimiento y evidencia criminal o civil, no deberán aplicarse aquí. La evidencia, incluyendo los rumores, pueden ser admitidos solamente

si es del tipo en que normalmente las personas razonablemente prudentes se basarían en sus experiencias. Todos los testigos deberán ser juramentados por el Oficial de Audiencia. Todas las partes deberán tener el derecho de hacer preguntas a todos los testigos.

- H. Grabaciones de las audiencias: Un registro por medio de una cinta de audio u otro método apropiado, se deberá hacer de la audiencia de queja formal. El registro de la audiencia deberá incluir los documentos, una copia de la información obtenida y la decisión por escrito.
1. El Departamento de Audiencias Administrativas deberá ser responsable de tener una grabadora antes de la audiencia formal. El Departamento de Audiencias Administrativas se debe quedar con los registros, según la ley, pero no menos de seis (6) meses a partir de la fecha de la audiencia.
 2. Cualquier parte interesada puede hacer los arreglos para recibir una copia del registro de la audiencia formal, de antemano, o después de la audiencia, haciendo los pagos respectivos.
- I. Reglamentos observados para una Audiencia Justa: El residente deberá recibir una audiencia justa. Los siguientes reglamentos se deberán observar al llevar a cabo una audiencia formal.
1. El residente, la CHA y sus firmas de administración de la propiedad deberán tener una notificación de antemano de la hora, lugar y descripción del procedimiento de la audiencia formal, y también de las consecuencias por no presentarse en la misma. El Departamento de Audiencias Administrativas deberá enviar el aviso por correo de primera clase o servicio personal, a no más tardar de catorce (14) días del calendario, antes de la fecha de la audiencia formal.
 2. El residente tiene el derecho de ser representado por un asesor o por otras personas escogidas como el representante del Residente y hacer que esa persona hable en su nombre.
 3. El residente deberá tener la oportunidad antes de la audiencia formal, de examinar su archivo, tomar notas, de copiar todos los documentos, registros y reglamentos relevantes a la queja; pagando por esos gastos;
 - a. Las solicitudes de las copias de los documentos, registros y reglamentos se deben hacer por el Residente o su Representante ante la firma de administración de la propiedad y la CHA.
 - b. La firma de administración de la propiedad y/o la CHA no deberán tomarse más de cinco (5) días del calendario para producir las copias al residente.
 - c. Si el residente o el asesor del residente solicitan las copias dentro de cinco (5) del calendario de la audiencia, las copias de los documentos se deberán hacer disponibles a no más tardar de una (1) hora antes de que se comience la audiencia formal.
 - d. El residente o el representante del residente deberán ser responsables por pagar los costos de las copias al momento que el residente reciba

las mismas por parte de la firma de administración de la propiedad o la CHA. Los costos para las copias no deberán exceder de 10 centavos por página.

- e. Cualquier documento solicitado por o a nombre del residente, dentro del periodo apropiado, que la CHA o la firma de administración de la propiedad posea, y que no se haga disponible después de la solicitud del residente, no se podrá usar por la CHA o la firma de administración de la propiedad en la audiencia de queja.
 4. El residente deberá tener el derecho a una audiencia privada, al menos que el mismo solicite una audiencia pública.
 5. El residente deberá tener el derecho de presentar la evidencia y un argumento para apoyar su queja, de desafiar la evidencia en la cual se basa la CHA o las firmas de administración de la propiedad, y confrontar y examinar a todos los testigos en cuyos testimonios o información la CHA o la firma de administración de la propiedad, se basan.
 6. Todas las partes tienen el derecho a una decisión basada solamente y exclusivamente en los hechos presentados en la audiencia.
- J. Fallar en presentarse en la Audiencia Formal: Si el residente, la CHA o la firma de administración de la propiedad, fallan en aparecerse en la audiencia formal planificada, El Oficial de Audiencia puede hacer una determinación que la parte que no se presentó ha exonerado su derecho a una audiencia de queja formal; conseguir a la parte que no se presentó culpable; y proceder con la audiencia formal; aceptar la evidencia; y concluir la audiencia formal con los hallazgos y un resultado por escrito. Una copia de la orden por fallar en presentarse se deberá servir a la parte culpable, por correo fe primera clase o servicio personal.
1. La parte que no se presentó deberá tener veintiún (21) días a partir de la fecha en que no lo hizo, para pedir al Oficial de Audiencia que ponga a un lado la orden de fallar en presentarse al mostrar una “buena causa” por la cual esa parte no se presentó a la audiencia.
 2. Una determinación de que el residente ha exonerado su derecho a una audiencia formal no deberá constituir una exoneración de cualquier derecho que el residente pueda tener para apelar los resultados del Oficial de Audiencia de la queja.

XVI. Decisión de la Audiencia de Queja

- A. El Oficial de Audiencia deberá hacer la determinación basándose en la evidencia admitida, el testimonio y los argumentos presentados en la audiencia. El Oficial de Audiencia no deberá tener el poder de imponer multas, costos o sanciones u otros castigos.
- B. El Oficial de Audiencia deberá preparar un resumen por escrito de la audiencia en el Orden DOAH: Formulario de Hallazgos, Decisiones, y Orden. La notificación de los resultados de la audiencia se deberá enviar al Residente que presentó la queja y/o su representante, a la CHA y su firma de

- administración de la propiedad, por correo de primera clase o servicio personal, dentro de cinco (5) días hábiles de que ocurrió la audiencia, al menos que el Oficial de Audiencia determine que se necesita más tiempo debido a la complejidad del caso. Si eso ocurre, el Oficial de Audiencia deberá notificar al residente del tiempo requerido, por escrito, dentro de cinco (5) días hábiles de la fecha de la audiencia.
- C. La CHA deberá tener una copia del resumen del Oficial de Audiencia, en el Orden DOAH: Formulario de Hallazgos, Decisiones, y Orden, con todos los nombres y referencias borradas.
- D. La decisión del Oficial de Audiencia deberá ser final para el residente y la CHA/firma de administración, la cual debe tomar todas las medidas, o no tomar ninguna medida necesaria para llevar a cabo la decisión, al menos que la Junta de Comisionados de la CHA, dentro de treinta (30) días del calendario, y proveyendo un aviso por escrito al residente, su representante y al Oficial de Audiencia, determine que:
1. La queja no tiene que ver con una medida de la CHA o faltar en actuar de acuerdo con el contrato de arrendamiento o los reglamentos del reclamante, la cual afecta de manera adversa los derechos, responsabilidades, bienestar y situación del mismo **24 CFR 966.57**; o
 2. La decisión del Oficial de Audiencia es contraria a las leyes federales, estatales o locales, los reglamentos del HUD o requisitos del contrato de contribuciones anuales (ACC), entre el HUD y la CHA. **24 CFR 966.57**
- E. La decisión tomada por el Oficial de Audiencia o la Junta de Comisionados a favor de la CHA, o la cual niega el alivio o solución solicitada por parte del residente en su totalidad o en parte, no deberá constituir una exoneración de, o afectar cualquiera de los derechos que el residente pueda tener para una revisión judicial o presentar *de novo* ante una corte, tratando el mismo asunto expuesto en la queja. **24 CFR 966.57**

Formularios para el Procedimiento de Queja del Residente, anexados a este documento

- **CHA Formulario - GPI**
Aviso del derecho de queja por parte del residente: Residentes nuevos firman este formulario durante el proceso inicial de alquiler.

- **CHA Formulario - GP2**
Recibo del residente de la solicitud para una audiencia informal: Si un residente solicita una audiencia informal, la firma de administración de la propiedad completará y firmará este formulario. El residente también lo firmará. La firma de administración de la propiedad proveerá una copia al residente, y a los departamentos del Asesor Jurídico General, Administración de Bienes, y cuando sea necesario, al departamento de Reubicación.

- **CHA Formulario - GP3**
Formulario para los procedimientos de las audiencias de queja del residente: El residente completa la parte superior del formulario para solicitar una audiencia informal. El gerente de propiedad completa la parte inferior después de la audiencia informal. Las copias del formulario completado son provistas al residente, Asesor General y Administración de Bienes.

- **CHA Formulario - GP4**
Formulario de solicitud de la audiencia formal: Si el residente desea proceder con una audiencia formal, él o ella completa este formulario y provee una copia a la Administración de Bienes y una copia al Asesor General.

- **Petición de Audiencias Administrativas**
Petición de Queja de la Autoridad de la Vivienda de Chicago: El Asesor General de la CHA usa este formulario para pasar la petición de un residente para una audiencia formal al Departamento de Audiencias Administrativas de la Ciudad de Chicago.

- **Orden DOAH**
Orden de Audiencias Administrativas Formulario de Hallazgos, Decisiones, y Orden: El Departamento de Audiencias Administrativas de la ciudad de Chicago llena este formulario y se lo envía a las partes involucradas en la audiencia formal.

CHA Formulario-GP1, Rev. 1203

No. de Cuenta

AVISO DEL DERECHO DE QUEJA POR PARTE DEL RESIDENTE

Se me ha notificado de mi derecho a una audiencia informal con el Gerente de Propiedad, en caso de una queja con respecto a las medida o falta de acción por parte de la CHA o la firma de administración de la propiedad, de acuerdo con el Contrato de Arrendamiento, el Contrato de Derechos de Reubicación, o las políticas de la CHA, lo cual puede afectar de manera adversa mis derechos, obligaciones, bienestar o situación.

También se me ha informado que si no estoy satisfecho(a) con los resultados informales propuestos de mi queja, tengo el derecho de proceder directamente a una audiencia formal. Tengo el derecho de una audiencia formal con un Oficial de Audiencia independiente, según los Procedimientos de Queja de la CHA.

Tendré el derecho de aparecer en la audiencia formal y hablar a mi nombre, de ser representado por un asesor jurídico u otro representante que yo escoja, a mi costo, de traer testigos y documentos, si así lo deseo, de hacer preguntas a los testigos de la CHA o de la firma de administración de la propiedad. Tengo el derecho ante la audiencia de examinar y copiar, pagando los gastos, cualquier documento, archivos y/o reglamentos que sean directamente relevantes a mi queja. Entiendo que soy responsable de los gastos de las fotocopias que necesite.

(Nombre en letra de molde)

(Firma del Residente)

(Fecha)

CHA Formulario-GP2, Rev. 1203

RECIBO DEL RESIDENTE DE LA SOLICITUD PARA UNA AUDIENCIA INFORMAL

Una solicitud para una Audiencia Informal con _____
(Nombre del Gerente de la Propiedad)

se presentó _____ por _____.
(Fecha) (Nombre del residente)

Razón de la queja: _____

Alivio o solución solicitada: _____

Yo, _____, doy por recibido
(Gerente de Propiedad)

la solicitud del Residente para una Audiencia Informal.

Firma del Gerente de Propiedad Fecha

Nombre del Complejo Habitacional Teléfono

Dirección de Oficina de la Administración de la Propiedad Fax

Firma del Residente o Representante Fecha

DRAFT for Public Comment Period – NOT FOR OFFICIAL USE
December 18, 2003 – January 16, 2004

CHA Formulario-GP3, Rev. 1203

**FORMULARIO PARA LOS PROCEDIMIENTOS DE LA AUDIENCIA
DE QUEJA DEL RESIDENTE**

FECHA DE LA SOLICITUD: _____

NOMBRE DEL RESIDENTE: _____

DIRECCIÓN: _____

NO. TELEFÓNICO: _____ CUENTA NO.: _____

RAZÓN DE LA QUEJA: _____

ALIVIO O SOLUCIÓN SOLICITADA: _____

FIRMA DEL RESIDENTE* _____ FECHA _____

FIRMA DE LA ADMINISTRACIÓN DE LA CHA _____

** o representante del residente*

AUDIENCIA INFORMAL

FECHA DE LA AUDIENCIA: _____ HORA: _____

LUGAR: _____

COMENTARIOS: _____

PARTES PRESENTES: _____

RESULTADOS: _____

DRAFT for Public Comment Period – NOT FOR OFFICIAL USE
December 18, 2003 – January 16, 2004

RAZÓN DE LOS RESULTADOS: _____

FECHA:

AL RESIDENTE: SI NO ESTÁ DE ACUERDO CON EL RESULTADO DE SU QUEJA, PRESENTADA EN LA AUDIENCIA INFORMAL, USTED TIENE EL DERECHO DE PROCEDER DIRECTAMENTE A UNA AUDIENCIA FORMAL BAJO LOS PROCEDIMIENTOS DE QUEJA ESTABLECIDOS POR LA CHA.

SI DESEA UNA AUDIENCIA FORMAL, DEBE FIRMAR Y PRESENTAR EL FORMULARIO DE SOLICITUD DE UNA AUDIENCIA FORMAL, QUE SE ENCUENTRA ANEXADO DENTRO DE QUINCE (15) DÍAS DEL CALENDARIO, A PARTIR DE HOY.

Regrese el formulario amarillo a:
CHA General Counsel
200 W. Adams, Suite 2100
Chicago, IL 60606

Regrese el formulario anaranjado a:
CHA Asset Management Department
600 W. Jackson, 8th Floor
Chicago, IL 60661

SI USTED NO PRESENTA EL FORMULARIO DENTRO DE QUINCE (15) DÍAS DEL CALENDARIO, RENUNCIARÁ A SU DERECHO DE TENER UNA AUDIENCIA Y EL RESULTADO PROPUESTO POR EL GERENTE DE PROPIEDAD, CHAC, O LA CHA SERÁ FINAL.

CHA Formulario-GP4, Rev. 1203

FORMULARIO DE SOLICITUD DE LA AUDIENCIA FORMAL

POR FAVOR, COMPLETE ESTE FORMULARIO Y ENVÍELO POR CORREO O EN PERSONA A:

Regrese el formulario amarillo a:
CHA General Counsel
200 W. Adams, Suite 2100
Chicago, IL 60606

Regrese el formulario anaranjado a:
CHA Asset Management Department
600 W. Jackson, 8th Floor
Chicago, IL 60661

FECHA DE LA SOLICITUD: _____

NOMBRE DEL RESIDENTE: _____ CUENTA No.: _____

DIRECCIÓN: _____

NOMBRE DEL COMPLEJO DONDE VIVO: _____

MI NÚMERO DE TELÉFONO DURANTE EL DÍA: _____

REPRESENTANTE DEL RESIDENTE (SI EXISTE): _____

DIRECCIÓN DEL REPRESENTANTE: _____

NÚMERO TELEFÓNICO DEL REPRESENTANTE: _____

Firma

Por el presente solicito una Audiencia Formal para presentar la queja siguiente: _____

Alivio o solución solicitada: _____

Seleccione el lugar de la Audiencia Formal:

- Oficina principal: 400 W. Superior Street (Sedgwick y Superior Street)
- Oficina satélite: 800 N. Kedzie Avenue (Kedzie y Chicago Avenue)
- Oficina satélite: 2006 E. 95th Street (95th y Jeffery Boulevard)

FIRMA DEL RESIDENTE O REPRESENTANTE _____

FECHA _____



Petición DOAH

(Rev. 0304)

**PETICIÓN DE QUEJA DE LA AUTORIDAD DE LA VIVIENDA PÚBLICA DE CHICAGO
EN LA CIUDAD DE CHICAGO, ILLINOIS
DEPARTAMENTO DE AUDIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

EN EL CASO DE: _____)
_____,)
Residente/Agraviado)
y)
La Autoridad de la Vivienda Pública de Chicago)
_____)
_____ Co. Administradora)
Apelado)

Caso No. _____

LA QUEJA

Razón de la Queja: _____

Alivio o solución solicitada: _____

Lugar solicitado para la Audiencia:

400 W. Superior Street Oficina satélite: 800 N. Kedzie Avenue Oficina satélite: 2006 E. 95th Street

Acceso razonable requerido: No Sí Si responde Sí, describa: _____

LAS PARTES

EL AGRAVIADO

EL(LOS) APELADO(S)

Nombre _____

Nombre _____

Dirección _____

Dirección _____

Compl. habitacional _____

Compl. habitacional _____

No. telefónico _____

No. telefónico _____

Representante (si existe) _____

Nombre _____

Dirección _____

Dirección _____

No. telefónico _____

Compl. habitacional _____

No. telefónico _____

SÓLO PARA USO OFICIAL

Fecha de la Audiencia: _____ Hora de la Audiencia: _____ Oficial Asignado: _____



Orden DOAH

(Rev. 0304)

**EN LA CIUDAD DE CHICAGO, ILLINOIS
DEPARTAMENTO DE AUDIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

EN EL CASO DE: _____)
)
)
_____,)
Residente/Agraviado,)
)
y)
La Autoridad de la Vivienda Pública de Chicago/o)
)
_____)
Co. Administradora)
Apelado)

Caso No. _____

HALLAZGOS, DECISIONES Y ORDEN

El asunto presentando ante la Audiencia Formal, según el Procedimiento de Queja del Residente de la Autoridad de la Vivienda Pública de Chicago, el aviso de la fecha, hora y lugar de la audiencia se ha provisto a todas las partes involucradas, y el Oficial de Audiencia, después de haber considerado la evidencia y argumentos presentados, SE ORDENA: El Oficial de Audiencia encuentra basándose en la evidencia preponderante, y manda lo siguiente:

1. El agraviado es un residente como se define en el Procedimiento de Queja para el residente.
 2. La solicitud del agraviado para una audiencia formal se hizo a tiempo.
 3. Esta Audiencia Formal se está llevando a cabo dentro del tiempo requerido por el Procedimiento de Queja para el residente.
- A favor del agraviado.
- A favor de la CHA y/o la compañía administradora.
- El Agraviado falló en presentarse. Presenta una **falla** en contra del Agraviado y se declara a favor de la CHA y/o la compañía administradora. **Una parte que haya fallado en presentarse deberá tener 21 días a partir de la fecha de haber ocurrido eso, para presentar una petición con el Departamento de Audiencias Administrativas, para poner a un lado la falla en presentarse y mostrar una buena causa por no aparecer en la audiencia.**
- Moción a esperar antes de la orden de fallo de _____ es dada negada.
- El caso se debe continuar _____ para servicio audiencia.

Razón:

Presentado por: _____
Nombre y Número del Oficial de Audiencia Fecha

Esta decisión es final para todas las partes involucradas, al menos que la Junta de Comisionados de la CHA determine, dentro de 30 días del calendario y provea un aviso por escrito al Residente, que la decisión del Oficial de Audiencia es contraria a las leyes federales, estatales y locales, los reglamentos del HUD o requisitos del Contrato de Contribución Anual, entre el HUD y la CHA.

Todas las partes pueden apelar esta Orden con presentar de novo ante una corte o con solicitar una revisión judicial.

Original - DOAH Copias para el Agraviado, la CHA y la Co. Administradora

Oficial de Audiencia, por favor, ralle las partes que no correspondan.