

# **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Guía y Requisitos para Dueños y Administradores de Propiedades**

**Aplicable a Desarrollos Habitacionales Cubiertos**

Preparado por el Programa de Vivienda Accesible (AChP por sus siglas en inglés) del Departamento de Vivienda de Los Ángeles (LAHD por sus siglas en inglés)

Junio 2021



# Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

## INDICE

<b>PRIMERA PARTE: VISIÓN GENERAL</b>	<b>4</b>
1.1. Compromiso de la Ciudad con la Vivienda Justa	4
1.2. Cumplimiento Obligatorio de las Políticas	5
1.3. Información para Dueños, Agentes de Administración de Propiedades, Inquilinos y Solicitantes	5
1.4. Leyes Vigentes	6
1.5. Definición de Discapacidad	8
<b>SEGUNDA PARTE: OBLIGACIONES DEL DUEÑO</b>	<b>11</b>
2.1. Resumen de Requisitos	11
2.2. Designación de la Persona Responsable	19
2.3. Plan de Gestión de la Propiedad (PMP por sus siglas en inglés)	20
2.4. Capacitación	22
2.5. Mercadotecnia Afirmativa de Unidades Accesibles	22
2.6. Avisos Obligatorios en la Oficina para Hacer Solicitudes de Alquiler	26
2.7. Paquete de Solicitud del Inquilino y Otros Materiales Escritos	27
2.8. Proceso Inicial de Solicitud y Listas de Espera	30
2.9. Cubriendo Vacantes en Unidades Accesibles	32
2.10. Solicitudes de Transferencias por Motivos Relacionados con la Discapacidad	37
2.11. Consideración de Solicitudes de Adaptaciones Razonables y Proceso Interactivo	40
2.12. Animales de Asistencia, Incluyendo Animales de Servicio y Animales de Apoyo	41

**Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad:  
Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración  
de Propiedades**

2.13 Comunicación Eficaz	42
2.14 Procedimientos de Quejas y Avisos de Derechos	50
2.15 Registros	56
2.16 Quejas o Demandas de Vivienda Justa	59
2.17 Departamento de Discapacidad - Recursos de Información y Remisión	59
2.18 Represalias	59
2.19 Información a ser Proporcionada Antes de la Remodelación de Unidades en el Desarrollo Habitacional	60

# **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

## **ANEXOS**

- Anexo 1 - Definiciones
- Anexo 2 - Notificación de Derecho a Adaptaciones Razonables y Ayudas Auxiliares de Conformidad con la Política de Comunicación Eficaz.
- Anexo 3 - Formulario de Solicitud Opcional para Adaptaciones Razonables y/o Ayudas Auxiliares de Conformidad con la Política de Comunicación Eficaz.
- Anexo 4 - Información Adicional para la Solicitud de Adaptaciones Razonables
- Anexo 5 - Aprobación o Denegación de una Solicitud de Adaptación Razonable, incluyendo las Solicitudes de Modificación Razonable y de Comunicación Eficaz
- Anexo 6 - Anexo de Arrendamiento - Acuerdo del Inquilino para Desocupar la Unidad Accesible
- Anexo 7 - Solicitud de Prioridad para una Unidad con Programas Accesibles
- Anexo 8 - Información de Contacto Opcional y Complementaria para Solicitantes
- Anexo 9 - Información de Contacto de la Administración de la Propiedad
- Anexo 10 - Recursos en Materia de Vivienda para Personas con Discapacidades

# Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

## PRIMERA PARTE: VISIÓN GENERAL

### 1.1. Compromiso de la Ciudad con la Vivienda Justa

La Ciudad de Los Ángeles está firmemente comprometida con la vivienda asequible

- a. que no sea discriminatoria;
- b. totalmente accesible para Personas con Discapacidades; y
- c. en pleno cumplimiento de las leyes de vivienda justa y derechos de las personas con discapacidad.

Estas Políticas cubren todos los Desarrollos Habitacionales que han recibido financiamiento por, a través o en conexión con un programa administrado por la Ciudad o la Agencia de Reurbanización Comunitaria de la Ciudad de Los Ángeles (CRA/LA por sus siglas en inglés). Estos incluyen, entre otros:

- a. vivienda financiada con HOME, CDBG u otras sumas de dinero del Fondo Fiduciario de Vivienda Asequible de la Ciudad;
- b. Proyectos de la Ciudad o CRA/LA para los cuales la Ciudad llevó a cabo una audiencia sobre la Ley de Equidad Tributaria y Responsabilidad Fiscal (TEFRA por sus siglas en inglés), independientemente de si los bonos fueron emitidos por la Ciudad, CRA/LA u otra entidad; y

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- c. Fondos de incremento de impuestos de CRA/LA y Desarrollos Habitacionales con un contrato de arrendamiento del terreno en propiedad de CRA/LA.

Todas las viviendas cubiertas por estas Políticas deben ser construidas y operadas de acuerdo con todas las leyes vigentes de discapacidad y vivienda justa. Las obligaciones específicas se establecen a continuación.

### **1.2. Cumplimiento Obligatorio de las Políticas**

Estas Políticas reflejan los requisitos de la ley de vivienda justa federal y estatal, así como las políticas de la Ciudad relacionadas con Personas con Discapacidades que viven en viviendas respaldadas por la Ciudad, o CRA/LA o sus sucesores. Las Políticas se desarrollaron para dar respuesta a las preguntas de los Dueños, Agentes de Administración de Propiedades e inquilinos, con respecto a los derechos de vivienda justa de las Personas con Discapacidades. Las preguntas sobre estas Políticas deben ser dirigidas a ACHP.

Los Dueños de Desarrollos Habitacionales deben adoptar y cumplir estas políticas y procedimientos. Las Políticas son **obligatorias** y, en la medida en que las Políticas entren en conflicto con políticas existentes o las disposiciones de arrendamiento del desarrollo entonces prevalecerán las políticas o la disposición de arrendamiento que brinde(n) **mayor protección** a las Personas con Discapacidades.

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

Los dueños también deben mantener registros específicos e informar a la Ciudad sobre sus implementaciones.

### **1.3. Información para Dueños, Agentes de Administración de Propiedades, Inquilinos y Solicitantes**

Este documento se ha dividido en tres partes. La Primera Parte proporciona una descripción general. La Segunda Parte describe las obligaciones del Dueño en general. La Tercera Parte es un Manual para Inquilinos que analiza en detalle cómo se implementarán las Políticas en el Desarrollo Habitacional. Por lo tanto, el Manual del inquilino se ha escrito para que los Dueños puedan insertar el nombre del Desarrollo Habitacional en lugar de "[NOMBRE DE LA PROPIEDAD - A SER COMPLETADO POR EL DUEÑO]". El Manual del Inquilino y los Anexos deben proporcionarse a los solicitantes de vivienda que lo soliciten y a todos los nuevos inquilinos. El Agente de Administración de la Propiedad o el Dueño proporcionará resúmenes aprobados por la Ciudad de las Políticas de Ocupación de Alquiler Relacionadas con Discapacidades a cada cabeza de familia, o la persona designada por el residente, en el momento de la recertificación anual o la renovación del contrato de arrendamiento. **Los Dueños y sus agentes son responsables de conocer e implementar todas las políticas contenidas en la Segunda Parte de esta Guía y en el Manual del Inquilino.** Estas políticas están

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

diseñadas para ayudar a los Dueños y sus agentes a cumplir con las leyes federales y estatales contra la discriminación.

### 1.4 Leyes Vigentes

Las siguientes leyes aplican, según corresponda:

- a. la Ley Federal de Vivienda Justa (FHA por sus siglas en inglés), modificada por la Ley de Enmiendas de la Vivienda Justa de 1988;<sup>1</sup>
- b. Los Títulos II, III y V de la Ley Federal de Estadounidenses con Discapacidades (ADA por sus siglas en inglés), modificada, incluyendo la Ley de Enmienda de Estadounidenses con Discapacidades de 2008;<sup>2</sup>
- c. Sección 504 de la Ley de Rehabilitación federal de 1973 (§504), modificada;<sup>3</sup>
- d. Ley de Vivienda y Empleo Justo de California (FEHA por sus siglas en inglés);<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Ley Federal de la Vivienda Justa, modificada por la Ley Federal de Enmiendas de la Vivienda Justa, 42 U.S.C. §§3601 y siguientes, y la implementación de las normas federales en 24 C.F.R. Parte 100, especialmente 24 C.F.R. §§100.200 200.205 sobre "Prohibición Contra la Discriminación por Discapacidad".

<sup>2</sup> Ley de Estadounidenses con Discapacidades, modificada por la Ley de Enmiendas de Estadounidenses con Discapacidades de 1988, 42 U.S.C. §12101 y siguientes, y la implementación de las normas del Título II (Gobiernos Estatales y locales) en las normas del 28 C.F.R. Parte 35 y del Título III (adaptaciones públicas) en el 28 C.F.R. Parte 36.

<sup>3</sup> Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, modificada, 29 U.S.C. §794 y la implementación de normas federales con respecto a "Imparcialidad Basada en Discapacidades en Programas y Actividades Asistidos Federalmente del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano" en el 24 C.F.R. Parte 8.

<sup>4</sup> Ley de Vivienda y Empleo Justo de California, Código de Gobierno de California §§12900 y siguientes, y normas aplicables del 2 C.C.R. §§2005 y siguientes, especialmente §12005 (d) (definición de animales de asistencia) y §§12176 y siguientes (adaptaciones y modificaciones razonables y animales de asistencia).

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- e. Ley Unruh de Derechos Civiles de California;<sup>5</sup>
- f. Ley de Personas Discapacitadas de California;<sup>6</sup>
- g. Código de Gobierno de California 11135<sup>7</sup> (que prohíbe la discriminación por parte del gobierno estatal y local y de los beneficiarios del financiamiento del estado);
- h. Título 25, Sección 42 del Código Civil de California (requiere de un gerente in situ u otra persona responsable que viva en las instalaciones y esté a cargo de cada complejo de apartamentos que tenga 16 o más unidades, si el dueño de la propiedad no vive en las instalaciones); y
- i. Código Municipal de la Ciudad de Los Ángeles, Programa Sistemático de Cumplimiento del Código (Violaciones de Salud y Seguridad).

En algunas circunstancias, también pueden aplicarse otras leyes federales o estatales de vivienda justa.

### **1.5 Definición de Discapacidad**

Tanto la ley federal como la estatal protegen a una persona con una Discapacidad; esto incluye a una persona con un historial de tener una discapacidad y a una persona que se considera que tiene una discapacidad. Generalmente, aplicará más de una ley. Cuando existan

---

<sup>5</sup> Ley Unruh de Derechos Civiles, Código Civil de California §§51 y siguientes

<sup>6</sup> Ley de Personas Discapacitadas de California, Código Civil §§54 y siguientes

<sup>7</sup> Código de Gobierno de California Sección 11135 y siguientes

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

diferencias entre las leyes federales y estatales, prevalecerá la disposición de la ley que brinde la mayor protección o la mayor accesibilidad a las Personas con Discapacidades.

Las definiciones de discapacidad en estas Políticas están destinadas a garantizar que todas las personas cubiertas por la ley federal o estatal estén protegidas. La Discapacidad se determina sin tener en cuenta los factores atenuantes (por ejemplo, tiene una discapacidad de movilidad, aunque puede caminar con muletas).

La “Discapacidad” incluye un impedimento físico o mental que limita una actividad vital importante.<sup>8</sup> Las principales actividades vitales incluyen, entre otras, cuidarse a sí mismo, realizar tareas manuales, ver, oír, comer, dormir, caminar, pararse, levantarse, inclinarse, hablar, respirar, aprender, leer, concentrarse, pensar, comunicarse y trabajar. Una actividad vital importante también incluye el funcionamiento de una función corporal importante, que incluye, entre otras, las funciones del sistema inmunológico, el crecimiento celular normal, las funciones digestiva, intestinal, vesical, neurológica, cerebral, respiratoria, circulatoria, endocrina y reproductiva.

---

<sup>8</sup> La ley de California protege más a las personas con Discapacidades que la ley federal. Ley de Vivienda y Empleo Justo de California (FEHA), Código de Gobierno §§12926 (j) y (m). La ley federal hace referencia a discapacidades que "limitan sustancialmente" en lugar de "limitan" las actividades. Sin embargo, las recientes interpretaciones federales de la frase "limitan sustancialmente", siguiendo la Ley de Enmiendas de la ADA, la hacen muy similar a la definición de California. Por lo tanto, utilizamos el término "limitan" en estas políticas, y no "limitan sustancialmente".

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

Las Discapacidades incluyen las discapacidades físicas y las mentales. Las discapacidades físicas incluyen, entre otras, extremidades faltantes parciales o totales, discapacidades de movilidad que requieren el uso de una silla de ruedas, parálisis cerebral, ceguera, sordera y afecciones crónicas o episódicas como VIH/SIDA, hepatitis, epilepsia, trastorno convulsivo, diabetes, esclerosis múltiple y patología cardíaca.

Las discapacidades mentales incluyen, entre otras, enfermedades emocionales o mentales, como esquizofrenia y condiciones crónicas o episódicas (depresión clínica, trastorno bipolar, trastorno de estrés postraumático, trastorno obsesivo compulsivo, etc.). Las discapacidades cubiertas también incluyen la discapacidad cognitiva o intelectual, discapacidades del desarrollo, síndrome orgánico cerebral, lesiones cerebrales traumáticas, trastornos específicos del aprendizaje y trastornos del espectro autista. Si bien la discapacidad no incluye el uso ilegal vigente de una sustancia controlada, el alcoholismo y los antecedentes de drogadicción se definen como discapacidades. Las leyes federales de derechos por discapacidad brindan protección para una persona con adicción a drogas ilegales que (1) ha completado con éxito un programa de rehabilitación para drogadictos supervisado o ha sido rehabilitada de otra manera y ya no está participando en dicho consumo; (2) está participando actualmente en un programa de rehabilitación supervisado y ya no participa en

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

dicho consumo; o (3) actualmente no es un consumidor de drogas. Estas leyes también protegen a las personas consideradas erróneamente como involucradas en el consumo de drogas ilegales, pero que de hecho no lo están. Existe una excepción adicional bajo la ADA y la Sección 504 para las personas que actualmente consumen drogas ilegales, si el propósito del programa o actividad en cuestión es proporcionar servicios de salud o rehabilitación a dichas personas.

### SEGUNDA PARTE: OBLIGACIONES DEL DUEÑO

#### 2.1 Resumen de Requisitos

Los dueños deben cumplir con todas las obligaciones de vivienda justa y deben seguir todas las leyes que apliquen, incluyendo, entre otras, las enumeradas anteriormente. Las obligaciones clave se resumen en esta Parte, junto con referencias cruzadas a disposiciones más detalladas más adelante en estas Políticas.

a. **Imparcialidad.** Los Dueños no deben discriminar **bajo ningún concepto prohibido por la ley**. Esto incluye *raza*,<sup>9</sup> *color*, *religión*, *sexo*, *sexo/género*, *identidad y expresión de género*, *estatus familiar*, *nacionalidad de origen*, *ciudadanía*, *estatus migratorio*, *idioma principal*, *estado civil*, *ascendencia/abolengo*, *edad*, *orientación sexual*, *discapacidad*, *fuentes de ingresos* (incluyendo

---

<sup>9</sup> Según la ley de California, la raza incluye "rasgos históricamente asociados con la raza, que incluyen, entre otros, la textura del cabello y los peinados protectores". Código de Gobierno de California §12926(w). Los "peinados protectores" incluyen, entre otros, peinados como trenzas, mechones y vueltas. Código de Gobierno de California §12926(x).

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

recibo de vouchers de la Sección 8 y subsidios similares),<sup>10</sup> información genética, características arbitrarias, estatus militar o de veterano, o de cualquier naturaleza actual y subsecuentemente prohibida por la ley (las leyes Federales de vivienda justa prohíben la discriminación basada en las categorías escritas en *cursiva*; las leyes de California prohíben la discriminación basado en todas estas categorías). Consulte la Sección 1.4 y el Anexo 1, Definiciones.

- b. **Adaptaciones Razonables.** Adicionalmente, los Dueños deben proporcionar adaptaciones razonables a las reglas, políticas, prácticas, programas, servicios, actividades e instalaciones que puedan ser necesarias para garantizar que las personas con Discapacidades y los hogares, incluyendo las Personas con Discapacidades, no sean discriminados o excluidos de la vivienda o servicios relacionados con la vivienda basados en discapacidad. Para cumplir con esta obligación, la solicitud debe completarse rápidamente, pero a más tardar treinta (30) días después de que se obtenga toda la información requerida para procesar la solicitud,

---

<sup>10</sup> Según la ley de California, la fuente de ingresos se define como "ingresos legítimos y verificables que se pagan directamente a un inquilino o se pagan a un representante de un inquilino, o se pagan al dueño o propietario de una vivienda en nombre de un inquilino, incluyendo la asistencia pública federal, estatal o local y los subsidios federales, estatales o locales, incluyendo, entre otros, los vouchers de asistencia para vivienda federal según la Sección 8 de la Ley de Vivienda de los Estados Unidos de 1937 (42 USC Sec. 1437f) La fuente de ingresos incluye un voucher de Vivienda de Apoyo para Asuntos de Veteranos del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano federal. Para los propósitos de esta definición, el dueño o propietario de una vivienda no se considera un representante del inquilino a menos que la fuente de ingresos sea un voucher de Vivienda de Apoyo para Asuntos de Veteranos del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano. Código de Gobierno de California §12927(i) (2020).

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

teniendo en cuenta el cronograma de las necesidades de la Persona con la Discapacidad.

Una adaptación razonable también incluye cualquier cambio físico o estructural a una Unidad de Vivienda o a un área de uso público o común que pueda ser necesario para asegurar que las Personas con Discapacidades puedan disfrutar plenamente de las instalaciones. Estos son cambios que se considerarían una modificación razonable a los efectos de la Ley de Vivienda Justa. Consulte las Secciones 2.7 (e) y (f), 2.10, 2.11, 2.15 (c), 3.4 y 3.15 (b). Para cumplir con esta obligación, se debe tomar una determinación con respecto a la solicitud con **prontitud**, pero a más tardar treinta (30) días después de que se obtenga toda la información requerida para procesar la solicitud, teniendo en cuenta el cronograma de las necesidades de la Persona con la Discapacidad que a menudo puede requerir que se proporcione la adaptación más rápido. Aunque es posible que no siempre sea posible cumplir con una solicitud de modificación razonable dentro de los treinta (30) días, el inquilino (o solicitante) debe ser informado de la resolución y el plazo para proporcionar la modificación razonable. Orientación adicional sobre adaptaciones razonables se puede encontrar en la Declaración Conjunta de HUD y el Departamento de Justicia (DOJ por sus siglas en inglés) del 17 de Mayo de 2004 sobre adaptaciones razonables bajo la Ley de

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

- Vivienda Justa, disponible en línea en [https://www.hud.gov/sites/documents/reasonable\\_modifications\\_mar08.pdf](https://www.hud.gov/sites/documents/reasonable_modifications_mar08.pdf) y en las normas detalladas sobre adaptaciones y modificaciones razonables bajo la Ley de Vivienda y Empleo Justo de California que se encuentran en 2 CCR. §§12005 y siguientes, especialmente §12005 (d) (definición de animales de asistencia) y §§12176 y siguientes (adaptaciones y modificaciones razonables y animales de asistencia).
- c. **Comunicación Eficaz.** Los Dueños deben proporcionar una comunicación eficaz cuando sea necesario para garantizar que la comunicación con los solicitantes y residentes con discapacidades visuales, auditivas, del habla u otras discapacidades de comunicación sea tan efectiva como la comunicación con personas sin discapacidades. Consulte las Secciones 2.13, 3.5 y 3.18. Una excelente plática sobre la comunicación eficaz puede encontrarse en el aviso del DOJ en <https://www.ada.gov/effective-comm.htm>.
- d. **Animales de Asistencia, Incluyendo Animales de Servicio y Animales de Apoyo.** Los Dueños deben permitir animales de servicio, animales de servicio en entrenamiento y animales de apoyo de acuerdo con las leyes que apliquen. Consulte las Secciones 2.12, 3.15, 3.16 y 3.17. Se alienta a los Dueños a

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

consultar el Aviso de HUD FHEO 2013-01 (25 de abril de 2013),<sup>11</sup> que explica las diferencias entre estos derechos según la ley federal y las normas de California en la sección 12000(d) del Título 2 del Código de Regulaciones de California que proporciona una definición más amplia de animales de servicio y, por lo tanto, protecciones más sólidas para una Persona con una Discapacidad. Orientación adicional sobre animales de apoyo se puede encontrar en la sección 12185 del Título 2 del Código de Regulaciones de California, que incluye consultas y políticas de propietarios permitidas con respecto a los animales de apoyo, incluyendo los animales de servicio y los animales de servicio en entrenamiento. Dado que las protecciones en las normas de California son más amplias que las provistas por la ley federal, la definición de animal de servicio en las normas de California es la utilizada en estas Políticas.

- e. **Mercadotecnia Afirmativa.** Los Dueños deben realizar mercadotecnia afirmativa para las Personas con Discapacidades y tomar otras medidas para promover afirmativamente los derechos de vivienda justa. Consulte las Secciones 2.3, 2.5, 2.15 y 3.6.
- f. **Unidades Accesibles.** Los Dueños deben asegurarse de que sus Desarrollos Habitacionales sean accesibles y de proporcionar un

---

<sup>11</sup> Una copia del Aviso FHEO de HUD del 25 de abril de 2013 está disponible en línea en [https://www.hud.gov/sites/dfiles/FHEO/documents/19ServiceAnimalNoticeFHEO\\_508.pdf](https://www.hud.gov/sites/dfiles/FHEO/documents/19ServiceAnimalNoticeFHEO_508.pdf).

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- porcentaje específico de Unidades de Vivienda con programas de Movilidad y Unidades de Vivienda con programas Audiovisuales, como lo exige la ley, la Ciudad y el Plan de Administración de la Propiedad. Consulte las Secciones 2.3 y 3.7.
- g. **Listas de Espera, Transferencias y Vacantes.** Los Dueños deben agregar y mantener listas de espera, cubrir vacantes y proporcionar transferencias de unidades de una manera que garantice que las personas con Discapacidades que necesitan programas accesibles tengan una prioridad para las Unidades Accesibles. Los Dueños deben seleccionar inquilinos para ocupar las unidades utilizando una lista de espera escrita en el orden cronológico de sus solicitudes, en la medida de lo posible. Para las Unidades Accesibles, los Dueños utilizarán la Lista de Espera de Unidades Accesibles; para las Unidades Convencionales, los Dueños utilizarán su Lista de Espera de Unidades Convencionales. Los inquilinos que necesiten una transferencia por motivos relacionados con la discapacidad tendrán prioridad en la lista de transferencias sobre los inquilinos que soliciten transferencias por cualquier motivo que no sea una emergencia que afecte la salud o la seguridad. Consulte las Secciones 2.3, 2.8, 2.9, 2.10, 3.12, 3.13, and 3.14.
- h. **Barreras de Acceso.** Los Dueños no deben crear barreras de accesibilidad (como colocar obstáculos en el paso de caminos

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- accesibles o en baños públicos accesibles) o permitir que se produzcan barreras de accesibilidad debido a negligencia (como no reparar los ascensores en un tiempo razonable). Los Dueños deben eliminar rápidamente las barreras de acceso. Consulte la Sección 3.8.
- i. **No Tomar Represalias Contra los Inquilinos.** Los Dueños no deben tomar represalias contra ningún inquilino, solicitante o persona asociada por ejercer derechos bajo la ley o estas Políticas o por solicitar que los Dueños cumplan con estas Políticas o cualquier ley contra la discriminación. Según la ley de California, es ilegal que los Dueños divulguen a cualquier autoridad de inmigración, agencia de cumplimiento de la ley o agencia local, estatal o federal información relacionada con el estatus migratorio o de ciudadanía de cualquier inquilino, ocupante u otra persona conocida por el Dueño de estar asociada con un inquilino u ocupante, con el propósito de o con la intención de acosar o intimidar a un inquilino u ocupante, tomar represalias contra un inquilino u ocupante por ejercer sus derechos, influir en un inquilino u ocupante para que desocupe una vivienda o recuperar la posesión de la vivienda, independientemente de si el inquilino u

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

ocupante reside actualmente en la vivienda.<sup>12</sup> Consulte la Sección 3.9.

j. **Solicitudes de Inquilinos.** La discapacidad de un inquilino o solicitante **solo** puede considerarse en referencia a lo siguiente:

- i. solicitudes de Unidades Accesibles,
- ii. solicitudes de adaptaciones razonables y solicitudes de ayudas y servicios complementarios y comunicaciones en formatos alternos,
- iii. ocupación en Desarrollos Habitacionales en la que en los requisitos necesarios para ser admitido está legalmente permitido que se limite a personas con Discapacidades o una discapacidad específica, o
- iv. cuando el Desarrollo Habitacional tiene una preferencia de selección para Personas con Discapacidades que está permitida por la ley. Consulte las Secciones 3.11 y 3.15(f).

k. **Límites en las Solicitudes de Información Relacionada con la Discapacidad.** Solo si la discapacidad y/o la necesidad de la adaptación solicitada no son obvias o no se hayan conocido, entonces el Dueño puede solicitar información relacionada con la discapacidad. Cuando esta información es necesaria, los Dueños deben buscar solo la información suficiente para determinar si el

---

<sup>12</sup> Consulte el Código Civil de California §1940.35 (a) (represalias) y la Ley de Vivienda y Empleo Justo de California, Código de Gobierno §§12955 (f) y 12955.7 (represalias y acoso) y las normas de implementación en 2 C.C.R. §12130 (represalias).

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

inquilino o solicitante cumple con el requisito de tener una discapacidad y una necesidad relacionada con la discapacidad para cualquier cosa que solicite el inquilino (por ejemplo, una adaptación o unidad accesible) pero *deben abstenerse* de preguntar sobre la naturaleza o gravedad de la discapacidad. Solo se puede solicitar información adicional si la información:

- i. es necesaria para verificar que el inquilino o solicitante tiene una discapacidad;
- ii. es necesaria para describir las adaptaciones razonables necesarias; y/o
- iii. muestra la relación entre la discapacidad del individuo y la necesidad de las adaptaciones razonables solicitadas, incluyendo una unidad con programas accesibles específicos.

Consulte las Secciones 3.10, 3.11 y 3.15 (f).

**l. Confidencialidad.** Los Dueños deben mantener la confidencialidad de toda la información médica y de otro tipo sobre la discapacidad del individuo. Si esa información es retenida por el Desarrollo Habitacional, debe mantenerse en archivos bajo llave que estén separados de los archivos generales de solicitantes o inquilinos. Consulte las Secciones 3.10, 3.11 y 3.15 (f).

**m. Acceso al Idioma.** Muchas personas, incluyendo los solicitantes o inquilinos con discapacidades, tienen un Dominio Limitado del Inglés (LEP por sus siglas en inglés). Por lo tanto, los Dueños

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

deben proporcionar información en virtud de estas políticas en Español y en otros idiomas utilizados por los inquilinos en los Desarrollos Habitacionales. Consulte la Sección 3.5.

n. **Formularios Requeridos.** Los Dueños deben utilizar los formularios aprobados por la Ciudad, *a menos que* los formularios utilizados actualmente por el Desarrollo proporcionen información más detallada.

### **2.2 Designación de la Persona Responsable**

Los Dueños deben designar a un Representante del Dueño con experiencia al nivel mínimo de un Administrador de Activos, Gerente de Propiedades o In situ, Gerente de Propiedades con Experiencia o Gerente Regional y a personal con experiencia tanto para el Coordinador de Quejas como para el Coordinador de Discapacidad (puede ser la misma persona) para coordinar los esfuerzos para cumplir con los requisitos de estas Políticas. El nombre, el cargo y la información de contacto de la persona se publicarán en la oficina de alquileres y estarán disponibles a pedido de cualquier persona. Consulte la Sección 3.2 y el Anexo 9, Información de Contacto de la Administración de la Propiedad. Título 25, Sección 42 del Código Civil de California (requiere que el Gerente In situ u otra persona responsable viva en las instalaciones y esté a cargo de cada complejo de apartamentos que tenga 16 o más unidades, si el dueño de la propiedad no vive en las instalaciones). Cuando la propiedad no tiene

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

un Gerente In situ, se debe contratar a un nuevo Gerente In situ de inmediato, pero a más tardar en treinta (30) días. Los Dueños deben notificar a ACHP la información de contacto del nuevo Gerente In situ tan pronto como se contrate a la persona. Consulte la Sección 1.4.

### **2.3 Plan de Gestión de la Propiedad (PMP por sus siglas en inglés)**

Cada Dueño creó un Plan de Gestión de la Propiedad (PMP) que fue aprobado por LAHD antes del arrendamiento. Entre otros requisitos, el PMP debe:

- a. identificar cada Unidad Accesible por número de unidad, tipo de accesibilidad (movilidad o audiovisual), número de dormitorios, nivel de asequibilidad y cualesquiera restricciones del programa que apliquen;
- b. describir el procesos inicial y subsecuente de selección de inquilinos y el plan de mercadotecnia afirmativo; y
- c. reflejar un compromiso de promover afirmativamente los derechos de vivienda justa de los inquilinos, incluyendo a las Personas con Discapacidades.

Los Desarrollos Habitacionales cuyo PMP no cumpla con los requisitos de estas Políticas deben actualizar sus PMPs y enviarlos a LAHD para su revisión y aprobación dentro de los 60 días posteriores a la adopción de estas Políticas. Los nuevos Desarrollos Habitacionales deben presentar el PMP ciento veinte (120) días **antes**

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

del comienzo de la mercadotecnia afirmativa inicial para revisión preliminar y certificación por parte de LAHD.

Los Dueños deben cumplir con la Política de Admisiones detallada en el PMP, que requiere que cada nuevo desarrollo habitacional lleve a cabo una lotería. Los Dueños deben cumplir con la Política de Adaptación Razonable de la Ciudad para garantizar que el proceso de lotería no genere barreras de acceso a la participación de personas con discapacidades. Las personas deben poder enviar una solicitud para la lotería a través de varios medios (en persona, por correo, correo electrónico, sitio web de desarrollo, <http://www.accesshousingla.org>, etc.). Los solicitantes pueden aplicar para participar en múltiples loterías al mismo tiempo. Los inquilinos de desarrollos existentes pueden aplicar a las loterías de desarrollos habitacionales nuevos. Todas las solicitudes recibidas antes de la fecha límite de presentación deben incluirse en la lotería, independientemente del método de presentación. Las solicitudes para la lotería de los Dueños deben incluir una sección donde el solicitante pueda solicitar programas accesibles. Tanto las Unidades Convencionales como las Accesibles se arrendarán a través de la lotería. Después de completar la lotería y el arrendamiento inicial, los solicitantes que soliciten una Unidad Accesible deben ser colocados tanto en la Lista de Espera de Unidades Convencionales como en la Lista de Espera de Unidades Accesibles.

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

### **2.4 Capacitación**

Los Agentes de Administración de la Propiedad, incluyendo el Representante del Dueño, el Gerente de Propiedades o In situ, el Gerente de Propiedades con Experiencia o el Gerente Regional, Coordinador de Quejas y al Coordinador de Discapacidad (según lo designado en la Sección 2.2), deben asistir a la capacitación de ACHP sobre la información contenida en estas Políticas y en la capacitación proporcionada por la administración de la propiedad sobre el funcionamiento del TTY/TDD y/o el Servicio de Transmisión de California y los servicios de transmisión de video. ACHP proporcionará entrenamiento sobre Comunicación Eficaz. El personal nuevo debe recibir una orientación sobre estas políticas dentro de los treinta (30) días posteriores a la contratación y todo el personal debe recibir capacitación continua sobre las leyes de vivienda justa, incluyendo un curso de actualización anual.

### **2.5 Mercadotecnia Afirmativa de Unidades Accesibles**

Los Dueños deben mercadear afirmativamente el Desarrollo Habitacional y las Unidades Accesibles a Personas con Discapacidades, de conformidad con el PMP, proporcionar información básica sobre las leyes de vivienda justa a los solicitantes (como se describe a continuación) o, de lo contrario, comercializar el

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

Desarrollo Habitacional a personas calificadas en la Ciudad sin importar la discapacidad.

Para maximizar el uso de las Unidades Accesibles por parte de las personas que necesitan los programas de las unidades, todos los Dueños deben tomar las siguientes medidas para asegurarse de que los posibles solicitantes estén informados de las unidades disponibles, se les anime a presentar una solicitud y tengan la misma oportunidad de alquilar unidades:

- a. **Alcance Comunitario.** Los Dueños deben realizar un alcance comunitario suficiente a las organizaciones comunitarias y otros grupos que atienden a las Personas con Discapacidades para garantizar que las Unidades Accesibles estén, en la mayor medida posible, ocupadas por aquellos hogares que necesitan los programas accesibles de esa unidad. Cada PMP debe describir la forma en que el personal llevará a cabo este alcance comunitario. El alcance comunitario a estas organizaciones debe llevarse a cabo en el momento del arrendamiento inicial, cuando la lista de espera de una propiedad se reabra después de haber sido cerrada o cuando una Unidad Accesible está disponible y no hay un ningún grupo familiar calificado en ninguna lista de transferencia o de espera. La Lista Obligatoria de Recursos de Alcance Comunitario de Mercadotecnia Afirmativa de la Ciudad de organizaciones que prestan servicios a personas con Discapacidades se puede

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

encontrar en el sitio web de AcHP (<http://www.accesshousingla.org>). El alcance comunitario a todas las organizaciones en la lista de la Ciudad es obligatorio cuando se realiza mercadotecnia afirmativa. Los Dueños deben utilizar la lista más actualizada disponible que tenga la Ciudad. Las actividades de alcance comunitario deben incluir notificaciones por correo electrónico del folleto de mercadotecnia aprobado en un formato accesible para las organizaciones en la Lista de Alcance Comunitario del sitio web <http://www.accesshousingla.org>. Todos los materiales de mercadotecnia deben mencionar que existen Unidades Accesibles para Personas con Discapacidades que necesiten programas accesibles. Además, esos materiales deben describir las unidades disponibles que no son completamente accesibles pero que tienen ciertos programas que podrían ser utilizadas por algunas Personas con Discapacidades, como las unidades que están ubicadas en la planta baja, en un edificio con ascensores o que tienen barras de clóset ajustables, topes de altura ajustables, barras de agarre en los baños o la posibilidad de instalar fácilmente barras de agarre (refuerzos/bloques de madera detrás de las paredes para permitir la instalación futura de barras de agarre), asientos en la ducha, manijas tipo palanca en todas las puertas, lavadoras y secadoras de carga frontal en el lavadero o

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

- controles más bajos (interruptores de luz, termostatos, intercomunicador, timbres de puerta o alarmas de seguridad).
- b. **Sitio Web.** La información sobre el Desarrollo Habitacional y todas las Unidades Accesibles y su estado de disponibilidad debe listarse con exactitud en línea en <http://www.accesshousingla.org>. Los Dueños deben mantener actualizado el estado de disponibilidad de las Unidades Accesibles y la información de contacto de la administración de la propiedad que figura en el sitio web. Los Dueños y los Agentes de Administración de la Propiedad mantendrán actualizada la información sobre todas las propiedades y notificarán de inmediato a la Ciudad cada vez que se contrate a un nuevo Agente de Administración de la Propiedad o cambie de Dueño. Además, los Dueños deben listar de manera precisa y completa los programas accesibles de las Unidades Accesibles y de cualesquiera otras unidades con programas accesibles más allá de las Unidades Accesibles designadas. Los Dueños también deben incluir las Unidades Convencionales vacantes en el sitio web. Los Dueños deben colocar a las Personas con Discapacidades que presenten su solicitud a través del sitio web en sus listas de espera.

Para desarrollos que tienen unidades que se procesan a través del Sistema de Entrada Coordinada (CES por sus siglas en inglés), el Registro de Inquilinos proporciona la información de contacto para los

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

Puntos de Acceso del Sistema de Entrada Coordinada (CES) en <https://www.lahsa.org/documents?id=2760-ces-access-point-directory.pdf&ref=ces>. El Punto de Acceso proporciona información para los solicitantes calificados para la asistencia de vivienda de apoyo permanente y para personas sin hogar. Las personas pueden optar por ser consideradas para viviendas asequibles y accesibles a través del Registro de Inquilinos, así como a través del portal de CES para desarrollos de CES.

### 2.6 Avisos Obligatorios en la Oficina para Hacer Solicitudes de Alquiler (en proyectos de sitios dispersos, estos avisos deben publicarse en todos los edificios en áreas comunes accesibles para todos)

- a. **Póster de HUD.** En cada oficina donde se hagan las solicitudes de alquiler debe exhibirse un Póster de Vivienda Justa de HUD. El póster se puede obtener a través de la oficina local de HUD o en [https://www.hud.gov/sites/documents/FAIR\\_HOUSING\\_POSTER\\_ENG.PDF](https://www.hud.gov/sites/documents/FAIR_HOUSING_POSTER_ENG.PDF).
- b. **Aviso.** Cada oficina donde se hagan solicitudes de alquiler también mostrará un Notificación sobre el Derecho a Adaptaciones Razonables y Ayudas Auxiliares de Conformidad con la Política de Comunicación Eficaz (Anexo 2).
- c. **Póster Estatal de Vivienda Justa.** Cada oficina donde se hagan solicitudes de alquiler también exhibirá un Póster Estatal de

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

Vivienda Justa en Inglés y en Español: DFEH-H03P-ENG (Septiembre de 2020) (Hoja de Información de Vivienda Justa) y DFEH-H03B-SP (versión en Español). El póster también está disponible en varios idiomas. Estos posters y posters de vivienda adicionales e información están disponibles en el Departamento de Vivienda o Desarrollo Comunitario de California o pueden descargarse en <https://www.dfeh.ca.gov/Posters/> en la pestaña de "Housing". Los Dueños o Agentes de Administración de Propiedades deben verificar anualmente para asegurarse de que tengan la versión más reciente.

### **2.7 Paquete de Solicitud del Inquilino y Otros Materiales Escritos**

El paquete de solicitud para inquilinos del Desarrollo Habitacional debe contener una sección en la que el solicitante pueda indicar un requerimiento para una Unidad Accesible con programas de movilidad o audiovisuales (consulte las Secciones 2.8, 2.14 (e) (iii)).

El paquete de solicitud del inquilino del Desarrollo Habitacional, la portada de recertificación anual del inquilino y todos los materiales de mercadotecnia deben incluir lo siguiente:

- a. un enunciado de que la propiedad tiene Unidades Accesibles y/o unidades con programas accesibles (si es precisa) y una explicación de cómo una persona interesada puede preguntar sobre los programas particulares de las Unidades Accesibles;

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- b. el Logotipo de Igualdad de Oportunidades Habitacionales (actualmente disponible en el sitio web de HUD en <https://www.hud.gov/library/bookshelf11/hudgraphics>), y el enunciado "Esta vivienda se ofrece sin distinción de raza, color, religión, sexo, género, identidad y expresión de género, estatus familiar, nacionalidad de origen, estatus de ciudadanía, estatus migratorio, lengua materna, estado civil, ascendencia, edad, orientación sexual, discapacidad, fuente de ingresos (incluyendo recibo de la Sección 8 y otros vouchers similares), información genética, estatus militar o veterano, características arbitrarias o cualquier otra base actualmente o subsecuentemente prohibida por la ley”;
- c. los materiales de mercadotecnia no deben incluir comentarios discriminatorios. Los ejemplos de comentarios discriminatorios incluyen, entre otros, comentarios como "vida independiente" o "necesidad de poder vivir de forma independiente", los cuales son discriminatorios porque parecen excluir a las personas que dependen de servicios de apoyo, asistencia o de ayudantes. No se permite que los Desarrollos Habitacionales excluyan a las personas con el argumento de que utilizan estos servicios debido a una discapacidad;
- d. Los documentos deben hacerse accesibles usando un tamaño de letra mínimo de 12 puntos (se prefiere 14 puntos o más) en Sans

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- Serif, contener el Símbolo Universal de Accesibilidad e incluir, si está disponible, un número de teléfono TTY / TDD y/o el Servicio de Transmisión de California y servicios de transmisión de video. La publicidad también debe incluir una dirección de correo electrónico que las personas puedan usar para hacer una solicitud, así como información adicional de donde se puede obtener la solicitud, un enunciado de que las personas con Discapacidades tienen derecho a solicitar y recibir adaptaciones razonables en las reglas, políticas, prácticas, cambios físicos en las instalaciones o servicios (incluso en el proceso de solicitud), incluyendo el derecho a solicitar comunicaciones en formatos e idiomas alternos, a solicitar ayudas y servicios complementarios, así como información sobre cómo realizar dicha solicitud. (Consulte la subsección (f) a continuación, “Aviso de Derecho a Adaptaciones Razonables”); y
- e. una declaración en la solicitud del inquilino y en la portada de la recertificación anual del inquilino de que se proporcionarán adaptaciones razonables a pedido.
  - f. Aviso sobre Derecho a Adaptaciones Razonables. Los Dueños deben notificar sobre el derecho a las adaptaciones razonables. El siguiente información debe colocarse en la parte inferior de la primera página de cada solicitud de alquiler y paquete de recertificación en un tamaño de al menos 12 puntos (se prefiere 14 puntos o más), tipo de letra Sans Serif:

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

“Una persona con una Discapacidad puede solicitar: Un cambio en las reglas o un cambio físico en sus apartamentos o áreas compartidas en el edificio (cualquiera de los cuales es una adaptación razonable); un apartamento accesible; y las Ayudas Complementarias y Servicios necesarios para garantizar una comunicación eficaz entre nosotros. Si usted o alguien en de su casa tiene una discapacidad y necesita cualquiera de estas cosas para vivir en nuestro [Desarrollo Habitacional] y utilizar nuestros servicios, entonces: Comuníquese con el personal del [Desarrollo Habitacional] para comunicar su necesidad de una adaptación razonable o puede utilizar un formulario llamado 'Formulario de Adaptación Razonable' ". Consulte el Anexo 2, Notificación sobre el Derecho a Adaptaciones Razonables y Ayudas Auxiliares de Conformidad con la Política de Comunicación Eficaz y también el Anexo 3, Formulario de Solicitud Opcional para Adaptaciones Razonables y/o Ayudas Auxiliares de Conformidad con la Política de Comunicación Eficaz.

### **2.8 Proceso Inicial de Solicitud y Listas de Espera**

Los formularios de solicitud deben incluir una sección en la que las Personas con Discapacidades que necesiten los programas de movilidad o audiovisuales de la unidad puedan indicar su deseo para dicha unidad. Usando el proceso descrito en el PMP del Desarrollo

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

para el alquiler de unidades, los Dueños deben crear dos listas: una para Unidades Convencionales y otra para Unidades Accesibles.

La Lista de Espera de Unidades Accesibles debe incluir una cantidad suficiente de solicitantes igual a tres veces la cantidad de unidades accesibles que se requiere que tenga la propiedad. La Lista de Espera de Unidades Accesibles debe permanecer abierta.

En el caso del arrendamiento inicial, los nombres de las Personas con Discapacidades que han identificado la necesidad de unidades accesibles estarán en **ambas** listas de espera para que los solicitantes tengan la opción de elegir una Unidad Convencional en caso de que su nombre aparezca en esa lista antes de que una Unidad Accesible esté disponible.

Todas las listas de espera deben estar en orden cronológico de acuerdo con la fecha de solicitud y deben indicar claramente qué solicitantes han solicitado Unidades Accesibles y qué tipo de unidad (Unidad de Vivienda con programas de movilidad o Unidad de Vivienda con programas Audiovisuales). A los solicitantes e inquilinos que necesiten programas tanto de movilidad como audiovisuales se les debe ofrecer la opción de ofrecerles una Unidad con programas de Movilidad; se pueden hacer adaptaciones razonables para proporcionar los programas audiovisuales necesarios.

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

Si los formularios iniciales de solicitud no solicitaron información sobre solicitudes de unidades accesibles relacionadas con la discapacidad, al adoptar este Manual, los Dueños deben comunicarse con todas las familias que ya están en sus listas de espera para determinar si alguna familia en las listas de espera necesita una Unidad Accesible. Si es así, deben colocarse en la lista de espera correspondiente para Unidades Accesibles en el orden correspondiente en el que hubieran estado si se hubiera preguntado a la familia solicitante en el momento de la solicitud inicial. No se debe buscar la verificación de la discapacidad hasta que haya una Unidad Accesible disponible y solo si la necesidad relacionada con la discapacidad de la Unidad Accesible no es obvia o no se conozca.

Todos los nuevos solicitantes que no necesiten o no tengan a un miembro familiar que necesite los programas accesibles de la unidad no pueden arrendar una unidad accesible.

### **2.9 Cubriendo Vacantes en Unidades Accesibles**

El Dueño debe utilizar los medios adecuados para garantizar que la información sobre la disponibilidad de las Unidades Accesibles llegue a las Personas calificadas con Discapacidades y de que tomarán medidas razonables y no discriminatorias para maximizar la utilización de dichas unidades por las Personas con Discapacidades calificadas cuya discapacidad requiera los programas accesibles de la unidad en particular.

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

En el caso de que más de una familia haya solicitado una Unidad Accesible, los Dueños deben ofrecer la Unidad a las familias en el orden cronológico de su solicitud en las listas de espera dentro de cada categoría (Movilidad o Audiovisual). En caso de que el solicitante no califique, el Dueño debe proporcionar una notificación por escrito inmediata a cualquier solicitante rechazado indicando los motivos del rechazo.

La Lista de Espera de Unidades Accesibles debe permanecer abierta en todo momento para garantizar que las Personas con Discapacidades tengan la oportunidad de presentar una solicitud cuando una Unidad Accesible quede vacante. Los Dueños deben:

- a. primero, ofrecer la unidad a un ocupante actual del Desarrollo Habitacional que necesite los programas de una Unidad Accesible;
- b. segundo, ofrecer la unidad a un ocupante actual de un Desarrollo Habitacional controlado por un ente común que haya solicitado y necesite los programas de una Unidad Accesible;
- c. tercero, ofrecer la unidad a un solicitante calificado con discapacidades en la lista de espera del Desarrollo Habitacional que necesita los programas de una Unidad Accesible;
- d. cuarto, ofrecer la unidad a un inquilino actual de un Desarrollo Habitacional Cubierto que necesite los programas accesibles de la Unidad Accesible y esté inscrito en el Registro; y

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- e. quinto, ofrecer la unidad a los solicitantes calificados que necesiten los programas accesibles de la Unidad Accesible y estén registrados en el Sitio Web.

Si no hay ningún inquilino o solicitante actual calificado que necesite programas accesibles, entonces el Desarrollo debe llevar a cabo actividades de promoción y mercadotecnia específicas para anunciar la unidad a personas calificadas que necesiten de sus programas accesibles, incluyendo las siguientes:

- a. listar la unidad como vacante y disponible para las personas que necesitan los programas accesibles en <http://www.accesshousingla.org>
- b. de acuerdo con el PMP del Dueño, enviar un correo electrónico masivo del folleto de mercadotecnia aprobado por la Ciudad en un formato accesible a las organizaciones que prestan servicios a personas con discapacidades según la Lista de Alcance Comunitario de Mercadotecnia Afirmativa Obligatoria (<http://www.accesshousingla.org>).

Si, después de utilizar el proceso identificado anteriormente, no hay hogares que necesiten los programas de esa Unidad Accesible, entonces luego de recibir la aprobación de AcHP, los Dueños pueden ofrecer la unidad a la familia siguiente en orden cronológico según la Lista de Espera de Unidades Convencionales. Para obtener la

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

aprobación de AcHP, los Dueños deben proporcionar una lista de todas las acciones tomadas para encontrar solicitantes que necesiten los programas de la Unidad Accesible que está disponible. La lista también debe describir los resultados de estas acciones. Si el solicitante en la lista de espera opta por no ocupar la Unidad Accesible, ellos permanecerán en sus mismas posiciones en la Lista de Espera de la Unidad Convencional.

Si la familia elige ocupar la Unidad Accesible, el inquilino debe firmar un Anexo de Arrendamiento en el formulario aprobado por AcHP (Anexo 6, Anexo de Arrendamiento: Acuerdo del Inquilino para Desocupar la Unidad Accesible) al mismo tiempo que se firma el contrato de arrendamiento de la Unidad Accesible. El Anexo de Arrendamiento requiere que la familia se mude a la siguiente unidad desocupada, no accesible de tamaño, acabados y comodidades similares en el mismo Desarrollo y por cuenta del Dueño, dentro de los treinta (30) días posteriores a la notificación por parte del Dueño o Agente de Administración de la Propiedad o cuando se le dé el preaviso mínimo requerido por la ley de California, por el Desarrollo Habitacional de que hay un solicitante calificado o un residente actual con una discapacidad que requiere los programas accesibles de esa Unidad. Los residentes con arrendamiento mes-a-mes recibirán el período de preaviso requerido por la ley de California sobre los cambios en los términos de su arrendamiento, que serán consistentes

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

con los requisitos del Anexo de Arrendamiento. Los Dueños son responsables de hacer cumplir con el Anexo de Arrendamiento y el preaviso proporcionado a los inquilinos que alquilan de mes a mes.

Para las personas que deben desalojar una Unidad Accesible porque se necesita para una persona con una Discapacidad, los Dueños deben pagar los costos de transferencia a una Unidad Convencional similar que cumpla con los requisitos de accesibilidad y elegibilidad del programa de la familia a ser reubicada, incluyendo el(los) depósito(s) de la nueva instalación de servicios públicos, si es necesario y los gastos relacionados con la mudanza. Estos costos son gastos reembolsables del proyecto.

Una familia con una necesidad relacionada con una discapacidad de alguna de, pero no de todas, los programas de una Unidad Accesible, no tendrá que firmar un Anexo de Arrendamiento que indique que se mudarán en caso de que haya otra familia con una persona que pudiera utilizar la mayoría de los programas de esa unidad. Sin embargo, a esa familia se le puede ofrecer una Unidad Convencional con adaptaciones/modificaciones razonables proporcionadas por [Desarrollo Habitacional]. Si esa familia acepta voluntariamente mudarse a una Unidad Convencional con adaptaciones o modificaciones razonables, entonces [el Desarrollo Habitacional] debe cubrir los mismos gastos descritos anteriormente, así como pagar por

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

programas accesibles en la nueva Unidad Convencional. Estos también son gastos reembolsables del proyecto.

Aun cuando no exista una disposición de transferencia en el contrato de arrendamiento que cumpla con los requisitos de esta Política, los Dueños pueden ofrecer Unidades Convencionales a medida que estén disponibles, primero a las familias que ocupan Unidades Accesibles que no necesitan los programas accesibles de esa unidad, y luego en orden a otros en la lista de espera del Desarrollo. Consulte las Secciones 3.12, 3.13 y 3.14.

### **2.10 Solicitudes de Transferencias por Motivos Relacionados con la Discapacidad**

Los Dueños deben notificar a los inquilinos que, si alguien en sus familias tiene o desarrolla una discapacidad y necesita programas accesibles que su unidad no proporciona, entonces tienen derecho a

- a. solicitar una transferencia a una unidad que tenga programas accesibles o
- b. solicitar adaptaciones razonables a sus unidades para hacerlas más accesibles.

Los Dueños deben pagar los costos de trasladar a los inquilinos a sus nuevas unidades. Estos costos son gastos reembolsables del proyecto. El Dueño no cobrará tarifas adicionales por una transferencia a una Unidad Accesible ni requerirá un mayor depósito

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

de seguridad, a menos que la unidad que se va a desocupar haya sido dañada más allá del desgaste razonable, en cuyo caso los costos de las reparaciones se pueden deducir del depósito de seguridad actual y un recibo detallado por las reparaciones presentado al inquilino con una solicitud para restituir el depósito.

Los Dueños no deben cobrarle al inquilino un aumento del alquiler superior al nivel del apartamento existente del inquilino, a menos que el inquilino elija una unidad con un dormitorio adicional y esa unidad no está seleccionada para atender una solicitud de adaptación razonable. Si la nueva unidad tiene un alquiler permisible más alto, al menos con treinta (30) días de anticipación, los Dueños deben notificar al inquilino que se transfiere sobre el nuevo monto del alquiler.

Los inquilinos deben tener la oportunidad de ver la unidad y tener al menos cinco (5) días para decidir si se mudan allí. Los Dueños proporcionarán tiempo adicional, si es necesario, como una adaptación razonable para los inquilinos con discapacidades.

Los Dueños deben mantener una Lista de Transferencia a Unidades Accesibles de familias inquilinas actuales que tienen Personas con Discapacidades que han solicitado una transferencia a una Unidad Accesible (o a una Unidad Convencional con programas accesibles específicos). La lista incluirá a los inquilinos que residen en Desarrollos Habitacionales bajo control común que soliciten una Unidad Accesible. Si un inquilino que espera una transferencia a una

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

Unidad Accesible rechaza la oferta de una unidad accesible, el inquilino permanecerá en la misma posición en la Lista de Transferencia para la próxima Unidad Accesible disponible.

Cuando se espera que una Unidad Convencional quedará vacante, los Dueños deben ofrecer esa unidad a la primera familia en la lista de espera (según las preferencias aplicables al proyecto), independientemente de si el solicitante ha solicitado una Unidad Accesible. Si el solicitante ha indicado una necesidad relacionada con la discapacidad de una Unidad Accesible, los Dueños deben notificar al solicitante por escrito que la unidad no es accesible, pero que se proporcionarán modificaciones físicas a la Unidad Convencional para adaptarse a las necesidades de la persona.

Una familia calificada con un miembro que tiene una discapacidad puede optar por arrendar una Unidad Convencional, si no hay una Unidad Accesible disponible cuando el grupo familiar llega al tope de la lista de espera. Para garantizar el acceso al programa de viviendas asequibles, los Dueños deben proporcionar modificaciones físicas a la Unidad Convencional para adaptarse a las necesidades del individuo, a menos que las modificaciones den lugar a una carga financiera y administrativa indebida para el Desarrollo Habitacional. Si el solicitante prefiere esperar por una Unidad Accesible, el grupo familiar permanecerá en su posición en las listas de espera de Unidad Accesible y Convencional hasta que acepte una Unidad de Vivienda

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

que satisfaga las necesidades del grupo familiar. Si una persona acepta una Unidad Convencional con cambios físicos, pero esa unidad no satisface completamente las necesidades de la persona, el Dueño debe permitir que la persona sea incluida en la Lista de Transferencia de Unidades Accesibles para una unidad que satisfaga sus necesidades.

El Desarrollo Habitacional puede incluir algunas Unidades Convencionales que contengan programas accesibles o que puedan ser accesibles por otras razones. Los Dueños deben proporcionar información sobre los programas accesibles de estas unidades a los inquilinos que hayan informado a los Dueños que tienen una necesidad relacionada con la discapacidad para que puedan optar por inscribirse en la Lista de Transferencia para arrendar esas unidades. Por ejemplo, una persona puede tener dificultades para subir escaleras. Una Unidad Convencional en la planta baja puede satisfacer sus necesidades, aun cuando la unidad no cumpla con todos los estándares de accesibilidad aplicables de una Unidad de Vivienda Accesible con programas de Movilidad. Sin embargo, no se requiere que ningún grupo familiar renuncie a su Unidad Convencional con programas accesibles para acomodar a una familia que quisiera esos programas. Los inquilinos en la Lista de Transferencia de Unidades Accesibles que no necesiten todos los programas de una Unidad Accesible tendrán la primera opción para alquilar una unidad

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

que satisfaga sus necesidades (por ejemplo, una Unidad Convencional en la planta baja) cuando una se desocupe. Consulte la Sección 3.14 del Manual del Inquilino.

### **2.11 Consideración de Solicitudes de Adaptaciones Razonables y Proceso Interactivo**

Al recibir la solicitud, los Dueños deben otorgar adaptaciones razonables a menos que la solicitud altere fundamentalmente la naturaleza del programa del Desarrollo o imponga una carga financiera y administrativa indebida, considerando todos los recursos disponibles para el Desarrollo, como se establece en la Sección 3.15. Estos costos son gastos reembolsables del proyecto. Las políticas y procedimientos de adaptaciones razonables deben cumplir con las regulaciones de California sobre adaptaciones razonables, que se encuentran en el Título 2 del Código de Regulaciones de California §§12176 a 12185. El proceso interactivo con los inquilinos también se aborda en las regulaciones de California en la sección 12177 del Título 2 del Código de Regulaciones de California. Finalmente, los requisitos relacionados con las verificaciones se tratan en las regulaciones de California en la sección 12178 del Título 2 del Código de Regulaciones de California. Los Dueños deben listar todas estas solicitudes en el registro de adaptaciones razonables.

### **2.12 Animales de Asistencia, Incluyendo Animales de Servicio y Animales de Apoyo**

Ciudad de Los Ángeles, Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad:  
Guía y Requisitos para Dueños y Administradores de Propiedades (Rev. 15.JUN.2021)

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

Una variedad de leyes estatales y federales brindan a los inquilinos, posibles inquilinos con discapacidades e invitados el derecho a tener un animal de apoyo, que está sujeto a las políticas y procedimientos de adaptaciones razonables establecidas anteriormente. Las leyes estatales y federales también otorgan a las Personas con Discapacidades que visitan o viven en un desarrollo habitacional el derecho a estar acompañadas por un animal de servicio, el cual no está sujeto a una revisión de adaptaciones razonables. Estos derechos y las obligaciones del Dueño se tratan en las Secciones 3.16 y 3.17. Los Dueños deben incluir la Política de Animales de Asistencia como parte del contrato de arrendamiento por referencia y deben proporcionar la Política de Animales de Asistencia a cada solicitante en el momento de la solicitud o a cada residente durante la recertificación anual. Las políticas y procedimientos para animales de asistencia deben cumplir con las regulaciones de California sobre animales de asistencia, que se definen en la Sección 12000 del Título 2 del Código de Regulaciones de California. La guía sobre animales de asistencia se encuentra en la Sección 12185 del Título 2 del Código de Regulaciones de California. Dentro de los noventa (90) días posteriores a la adopción de esta política, cualesquiera Dueños que requieran que un inquilino pague un depósito o cualquier tarifa en relación con un animal de asistencia debe emitir reembolsos a cada residente afectado.

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

### **2.13 Comunicación Eficaz**

Los Dueños deben adoptar e implementar la Política de Comunicación Eficaz que se detalla en esta sección y en la Sección 3.18 del Manual del Inquilino. El Dueño debe tomar las medidas adecuadas para garantizar que las comunicaciones con los solicitantes, inquilinos y otras Personas con Discapacidades sean tan efectivas como sus comunicaciones con las personas sin discapacidades.

Las solicitudes deben completarse con prontitud, pero a más tardar en treinta (30) días. Por lo general, las solicitudes de comunicación eficaz se pueden atender de inmediato o en unos pocos días; por ejemplo, suministro de materiales electrónicos en versiones fáciles de leer o en letra grande; usar retransmisiones telefónicas o mensajes de texto para comunicarse; proporcionar intérpretes de ASL, etc., teniendo en cuenta el cronograma de las necesidades de la persona con discapacidad. Algunas solicitudes, como convertir un documento a Braille, pueden tardar algunos días. Se debe informar a la persona que realiza la solicitud lo antes posible cuánto tiempo tomará cumplir con la solicitud. Los Dueños deben proporcionar ayudas y servicios auxiliares apropiados para garantizar que las Personas con Discapacidades tengan la misma oportunidad de participar y beneficiarse de sus Desarrollos Habitacionales y servicios. Los Dueños deben cumplir con la Guía de la ADA del Departamento de

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

Justicia de los EE. UU. sobre Comunicación Eficaz (<https://www.ada.gov/effective-comm.htm>).

Los Dueños deben proporcionar, por su cuenta, ayudas y servicios auxiliares para una comunicación eficaz con sus residentes y solicitantes, así como con los empleados. Estos costos son gastos reembolsables del proyecto. El tipo de ayuda o servicio complementario necesario para asegurar una comunicación eficaz variará de acuerdo con el método de comunicación utilizado por el individuo; la naturaleza, extensión y complejidad de la comunicación involucrada; y el contexto en el que tiene lugar la comunicación. Al determinar qué tipos de ayudas y servicios complementarios son necesarios, los Dueños deberán considerar primordialmente las solicitudes de las personas con Discapacidades. Para que sean efectivos, las ayudas y servicios complementarios deben proporcionarse en formatos accesibles, de manera oportuna y de tal manera que se proteja la privacidad e independencia de la Persona con una Discapacidad. Si el Dueño toma la decisión de rechazar una solicitud de Ayuda Complementaria, el Dueño pondrá la decisión por escrito, indicará claramente el motivo de la decisión e iniciará el proceso interactivo. Si eso no tiene éxito, el Dueño proporcionará al inquilino la solicitud de información sobre cómo iniciar una apelación/queja. El Dueño tomará medidas para garantizar que, en la

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

medida posible, las Personas con Discapacidades reciban los beneficios y servicios del programa o actividad.

Los Dueños proporcionarán, para las personas ciegas, con poca visión o discapacidades cognitivas, que reciban formularios, avisos y otra información en formatos alternativos, según se solicite, incluyendo las solicitudes para recibir automáticamente en el formato alternativo solicitado todos los materiales impresos distribuidos, publicados o puesto a disposición de solicitantes e inquilinos.

Además, para las personas ciegas o con poca visión, los programas de Ayudas Complementarias y Accesibilidad Mejorada proporcionadas de conformidad con el programa de la Ciudad incluirán, entre otras, lo siguiente: aparatos y equipos de gimnasio con botones, perillas, marcas táctiles y programas de audio en lugar de pantallas táctiles; intercomunicador y otros sistemas de seguridad en las entradas principales de los edificios de apartamentos deben ser accesibles para las personas con discapacidades sensoriales. El sistema de entrada no puede depender de la capacidad de ver de un residente o invitado; se debe proporcionar acceso con control remoto a áreas controladas en lugar de pantallas táctiles o tarjetas de acceso; los termostatos y los controles del aire acondicionado deben tener botones en lugar de pantallas táctiles y deben proporcionar retroalimentación de audio; los buzones de correo de los apartamentos deben tener puntos o letras en relieve; las máquinas

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

expendedoras deben tener programas en braille, letras grandes o audio que permitan su uso sin visión; las puertas de los apartamentos y las puertas a las áreas públicas y de uso común deben tener letras/números en relieve, braille y letreros en letra grande; botones de ascensor con braille y letras en relieve/grandes; indicadores audibles del piso del elevador, copias electrónicas accesibles de contratos de arrendamiento, Políticas de Vivienda Justa de la Ciudad (Guía del Dueño, Manual del Inquilino y Anexos), documentos accesibles en al menos una letra de 12 puntos (se prefiere 14 puntos o más), tipo Sans Serif. Las reglas y los avisos del Desarrollo que se ajustan a la Guía del Consorcio World Wide Web (W3C por sus siglas en inglés) sobre la Aplicación de la Guías de Accesibilidad al Contenido Web 2.0 (WCAG por sus siglas en inglés) a Tecnologías de Información y Comunicación (TIC por sus siglas en inglés) que está relacionada con la web (WCAG2ICT por sus siglas en inglés) para documentos más breves y el estándar EPUB3 del Foro Internacional de Publicaciones Digitales para documentos extensos o complejos; iluminación mejorada; información de evacuación de emergencia en formatos accesibles, pasamanos en escaleras, contrastes en los peldaños de las escaleras; y capacitación en comunicación eficaz proporcionada al personal del Desarrollo que lo solicite. Cuando se proporcionen equipos de gimnasio y electrodomésticos, incluyendo, entre otros, equipos de ejercicio, cocinas, microondas, lavaplatos, lavadoras y

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

secadoras, estos deben proporcionarse de manera que sean accesibles para las personas ciegas o con problemas de visión.

Para las personas sordas o con problemas de audición, las ayudas complementarias y los programas Relacionadas con la Accesibilidad proporcionadas por Beneficiarios Finales, Dueños y Agentes de Administración de Propiedades de conformidad con el programa de la Ciudad incluirán, entre otros, lo siguiente: sistemas de emergencia (es decir, alarmas, detectores de monóxido de carbono, alarmas de humo) con alertas de luz u otras alertas visuales o táctiles (por ejemplo, vibradores de cama); timbres con alertas de luz u otras alertas visuales; sistemas de intercomunicación y seguridad en las entradas de los edificios que no dependen de la capacidad de oír de un residente o huésped; intérpretes del lenguaje de señas disponibles para brindar acceso a reuniones y encuentros sociales; uso de sistemas de amplificación de audio y sistemas de ayuda auditiva en las reuniones de residentes; subtítulos activos en televisores ubicados en áreas públicas; usar sistemas de retransmisión telefónica u otros métodos electrónicos (por ejemplo, mensajería de texto) para comunicarse con personas sordas; y capacitación en comunicación eficaz proporcionada al personal del Desarrollo que lo solicite; videoteléfonos en áreas de uso común con internet de alta velocidad; conexiones de video para intercomunicadores; tableros de mensajes en formato de texto; subtítulo en todo momento en todos los

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

televisores y medios proyectados en áreas de uso común; dispositivos de ayuda auditiva y circuitos cerrados (*loops*) en salas donde hay presentaciones públicas; y áreas comunes diseñadas acústicamente.

Los Dueños deben capacitar a todo el personal de administración de la propiedad, incluyendo al personal de mantenimiento, sobre cómo recibir e iniciar llamadas telefónicas a personas sordas, con dificultades auditivas, sordociegas o que tienen discapacidades del habla utilizando un TTY, si está disponible, y el Servicio de Retransmisión gratuito de California (CRS por sus siglas en inglés) disponible en el Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y Discapacitadas de la Comisión de Servicios Públicos de California (<https://ddtp.cpuc.ca.gov/default1.aspx?id=1484>). Si el Desarrollo Habitacional tiene un TTY, debe realizar y aceptar llamadas usando el TTY.

El Desarrollo Habitacional debe aceptar llamadas telefónicas realizadas a través de servicios de retransmisión. El personal que conteste el teléfono tratará las llamadas de retransmisión como cualquier otra llamada. Para obtener más información sobre los servicios de retransmisión, los Dueños pueden comunicarse con el Programa de Telecomunicaciones para Personas Sordas y Discapacitadas de la Comisión de Servicios Públicos de California en <http://ddtp.cpuc.ca.gov/relay.aspx>.

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

En caso de que un Dueño no tenga un número TTY separado, se debe publicar el número de teléfono para comunicarse con las oficinas de administración del desarrollo y se debe indicar a los usuarios de TTY que llamen al 711 o utilicen su proveedor de servicio de retransmisión de video (VRS por sus siglas en inglés) preferido. Si lo solicita alguien con una discapacidad, los Dueños considerarán, como adaptaciones razonables, las comunicaciones por correo electrónico, mensajes de texto y/o fax.

Los PMP deben declarar que el Desarrollo se esforzará por proporcionar ayudas y servicios complementarios de inmediato según sea necesario, y las solicitudes de ayuda y servicios "sin cita previa" serán atendidas en la medida de lo posible. Sin embargo, puede haber casos en los que no sea posible proporcionar la ayuda y los servicios solicitados de inmediato, como la organización de materiales en Braille o Intérpretes de Lenguaje de Señas Estadounidense. Los Dueños pueden solicitar que las personas que necesiten estos servicios, cuando sea posible, hagan la solicitud de ayudas o servicios complementarios con anticipación cuando sea necesario. Si un Dueño tiene motivos para creer que una persona necesitará una ayuda o servicio complementario, como un intérprete o materiales en formatos alternativos, los Dueños deben iniciar de inmediato el proceso de evaluación individualizado para identificar qué ayudas y/o servicios

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

complementarios serán necesarios para garantizar una comunicación eficaz.

Señalización en oficinas de administración; o en solicitudes, formularios de recertificación y correspondencia; o en saludos telefónicos del correo de voz, menús telefónicos automatizados; y otros medios utilizados para comunicarse con el público y los residentes incluirán información sobre cómo solicitar ayudas y servicios complementarios.

Tenga en cuenta que los Dueños (1) tienen prohibido exigir a una Persona con una Discapacidad que traiga a otra persona para que le interprete; (2) no debe depender de un adulto que acompañe a una Persona con una Discapacidad para interpretar o facilitar la comunicación, excepto en una emergencia que implique una amenaza inminente a la seguridad o el bienestar de una persona o del público donde no haya un intérprete disponible; o en situaciones que no involucren una amenaza inminente donde la Persona con una Discapacidad solicita específicamente dicha asistencia, el adulto acompañante está de acuerdo y es apropiado dadas las circunstancias (esta excepción no se aplica a los niños menores de edad); y (3) no debe depender de niños menores para interpretar, excepto en una emergencia que implique una amenaza inminente a la seguridad o el bienestar de un individuo o del público donde no haya un intérprete disponible. Consulte las Secciones 3.5 y 3.18.

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

### **2.14 Procedimientos de Quejas y Avisos de Derechos**

#### **1. Procedimientos para Quejas hacia el Dueño**

- a. Los Dueños deben adoptar e implementar los procedimientos de queja que se detallan en esta sección y en la Sección 3.20 del Manual del Inquilino que incorporan los estándares del debido proceso apropiados que proporcionan la resolución rápida y equitativa de las quejas relacionados con la discapacidad.
- b. Los Dueños deben notificar a los solicitantes e inquilinos sobre el proceso de quejas del Desarrollo Habitacional y proporcionar el nombre de un miembro sénior del personal para contactarlo con respecto a cualquier queja y actualizar esa información de manera oportuna. Consulte la Sección 3.20 y el Anexo 9, Información de Contacto de la Administración de la Propiedad.
- c. Los Dueños también deben notificar a los solicitantes e inquilinos sobre el derecho a utilizar el proceso de quejas de los Procedimientos y Políticas de Quejas de AcHP. Consulte la Sección 3.21.
- d. Los Dueños deben tomar medidas para notificar a los solicitantes y residentes que los Dueños no discriminan por motivos de discapacidad, de los derechos de los solicitantes y residentes como se describe en estas Políticas y de su derecho a presentar quejas. Las personas agraviadas pueden

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

presentar quejas en virtud de la Ley de Vivienda Justa con el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE.UU. o el Departamento de Vivienda y Empleo Justo de California. HUD también puede aceptar quejas bajo la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 y el Título II de la ADA. La notificación de estos derechos también debe proporcionar la información de contacto de la persona encargada de supervisar el proceso de quejas. Se debe proporcionar una copia de estas Políticas, los formularios relacionados y la información de contacto a los nuevos inquilinos junto con su contrato de arrendamiento y a los inquilinos existentes en su recertificación anual y deben publicarse en la oficina de administración.

- e. Los métodos adicionales de notificación inicial y continua de derechos y procedimientos de quejas pueden incluir la publicación de avisos, la colocación de avisos en las publicaciones de los destinatarios y la distribución de memorandos u otras comunicaciones escritas. Los Dueños deben asegurarse de que los miembros de la población calificada para recibir servicios que tienen impedimentos visuales o auditivos reciban la información necesaria para comprender y acceder al Desarrollo Habitacional. Los métodos para asegurar la participación incluyen, pero no se limitan a,

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

intérpretes orales y de lenguaje de señas calificados, lectores o el uso de materiales grabados y en Braille, como se establece en la Sección 2.13 sobre Comunicación Eficaz.

- f. Estos procedimientos complementan y no reemplazan ningún procedimiento de notificación y queja requerido por HUD, cualquier fuente de financiamiento u otra ley vigente.
- g. Los avisos de derechos y el proceso de quejas son adicionales a la obligación del Desarrollo Habitacional de participar en el proceso interactivo con una persona que haya solicitado una adaptación razonable.
- h. Los solicitantes e inquilinos no están obligados a agotar estos procedimientos de quejas antes de buscar otra asistencia administrativa o judicial que pueda estar disponible.
- i. Cualquier aviso del Desarrollo Habitacional incluirá:
  - i. el nombre, el cargo y la información de contacto de una persona a la que puedan contactar con respecto a la acción y el procedimiento de quejas;
  - ii. una descripción de la acción;
  - iii. las razones de la acción con suficiente especificidad para permitir que el individuo prepare una refutación informada;
  - iv. información sobre cómo el inquilino o solicitante puede ver y copiar su archivo y cualquier registro relacionado con la acción adversa;

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- v. la disponibilidad de una reunión con un gerente u otra persona supervisora que no esté involucrada en la decisión sobre la acción;
- vi. los plazos y el proceso para solicitar la reunión en (v);
- vii. la disponibilidad de adaptaciones razonables y asistencia de comunicación eficaz según sea necesario para ejercer los derechos en el aviso; y
- viii. la ubicación y la información de contacto de la agencia local de servicios legales, una organización local de vivienda justa y un centro de vida independiente.
- ix. la disponibilidad de un procedimiento a través de la Ciudad de Los Ángeles.
- j. Los procedimientos de quejas incluyen:
  - i. la disponibilidad de una reunión para impugnar la acción. La reunión será con un gerente u otra persona supervisora que no esté involucrada en la decisión sobre la acción;
  - ii. la disponibilidad de adaptaciones razonables y asistencia de comunicación eficaz según sea necesario para participar en la reunión;
  - iii. el derecho de ver y copiar el archivo y cualquier registro relacionado con la acción adversa;
  - iv. el derecho a presentar pruebas y testigos en la reunión;

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- v. el derecho a ser representado o acompañado por una persona de su elección en la reunión; y
- vi. el derecho a recibir una decisión por escrito dentro de los cinco (5) días hábiles posteriores al resultado de la reunión que indique el motivo de la decisión y la evidencia en la que se basó para tomar la decisión. Consulte las Secciones 3.20 y 3.21.

### **2. Políticas y Procedimientos de Quejas de AcHP**

AcHP aceptará quejas sobre discriminación basada en discapacidad en la vivienda y los programas de vivienda cubiertos por esta Política. Los inquilinos y los solicitantes pueden presentar una queja a AcHP si no están satisfechos con el resultado del procedimiento de quejas de la propiedad, o pueden presentar una queja a AcHP junto con su queja a la propiedad.

Las quejas formales a AcHP se pueden presentar mediante cualquiera de los siguientes métodos:

- a. Complete un formulario en línea o en el sitio web de AcHP: <http://www.accesshousingla.org>, "Presentar una queja" en la pestaña Inquilinos y Solicitantes
- b. Envíe un Correo Electrónico a AcHP: [lahd.achp@lacity.org](mailto:lahd.achp@lacity.org)

## Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades

- c. Envíe un Correo de los EE.UU. al: LAHD, Accessible Housing Program, Attention: Grievance, 221 N. Figueroa Street, Suite #1400, Los Angeles, CA 90012.
- d. Llame a la AcHP al 213-808-8550. El personal le devolverá su mensaje y le brindará asistencia o completará el formulario en su nombre.

Para obtener más información sobre el proceso de quejas de AcHP, comuníquese con AcHP por cualquiera de los métodos enumerados anteriormente.

Si los inquilinos/solicitantes no están satisfechos con el resultado del procedimiento de quejas de AcHP, pueden presentar una apelación ante Oficial de Cumplimiento de la ADA del Departamento de Discapacidad: (213) 202-2764 Voz; (213) 202-3452 TTY; (323) 800-2752 videoteléfono; (<https://disability.lacity.org/procedures-forms/americans-disabilities-act-title-ii-grievance-policy-and-procedure>)

Consulte la Sección 3.23 del Manual del Inquilino.

### 2.15 Registros

- a. Los Dueños deben mantener registros fechados y copias de todos los folletos publicitarios y avisos relacionados con sus esfuerzos de mercadotecnia afirmativa antes del arrendamiento, la reapertura de la lista de espera o antes de alquilar una Unidad Accesible a un grupo familiar que no necesita los programas accesibles.

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- b. Los Dueños deben guardar copias de la información del grupo de solicitantes original, las Listas de Transferencia y de Espera de Unidades Convencionales y Accesibles fechadas que muestren la información de contacto, las fechas de la solicitud, el estatus de la lista de espera y los documentos relacionados que muestren los intentos de contactar a las personas en las listas de espera y las fechas en las que se les proporcionó a las personas una unidad alquilada.
- c. Los Dueños deben mantener registros fechados de las solicitudes:
  - 1. Para Unidades Accesibles por inquilinos, inquilinos en Desarrollos Habitacionales bajo control común y solicitantes y los resultados de esas solicitudes; Consulte las Secciones 3.7, 3.12, 3.13 y 3.14.
  - 2. Para las Unidades Accesibles que *no* se alquilaron a una persona que necesita los programas accesibles, una explicación de todos los pasos que se tomaron para intentar alquilar la unidad a un grupo familiar con una persona que necesita los programas accesibles. Consulte las Secciones 2.9 y 3.13.
  - 3. De todas las solicitudes de adaptaciones razonables. Como mínimo, los registros deben contener la siguiente información:
    - i. nombre del solicitante y dirección actual, número de teléfono o número de unidad;
    - ii. descripción de la solicitud;

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

- iii. si la solicitud es para una transferencia a una unidad diferente (por ejemplo, una unidad en la planta baja, o una transferencia a una unidad diferente por otras razones de alojamiento u otra información pertinente);
- iv. tamaño de la unidad solicitada (por ejemplo, estudio, unidad de 1, 2 o 3 habitaciones), si es relevante para la solicitud;
- v. fecha de la solicitud;
- vi. estado actual de la solicitud;
- vii. si la adaptación fue aprobada o denegada en su totalidad o en parte y la fecha de la resolución;
- viii. si se rechazó la solicitud, motivo de la denegación;
- ix. fecha de notificación dada al solicitante de aprobación o denegación;
- x. fecha de implementación prevista para la finalización de la adaptación;
- xi. fecha en que se proporcionó o completó la adaptación; y
- xii. apelaciones/quejas pendientes y finales de solicitudes de adaptaciones razonables denegadas o demoradas, incluyendo la fecha de la apelación, la fecha de la decisión final y del resultado final, incluyendo la información sobre la implementación si se concede la solicitud.

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

4. De todas las solicitudes de Comunicación Eficaz. El Dueño debe mantener un registro de todas las solicitudes de Comunicación Eficaz en la forma requerida por AcHP.
5. Los Dueños deben mantener una lista de cualquier residente al que se le haya emitido un reembolso por un depósito u otra tarifa en relación con un animal de asistencia, el cual debe incluir el nombre del residente, la dirección y el monto del reembolso.
- d. Los Dueños deben mantener una lista de todas las transferencias que se produzcan según los términos del Anexo de Arrendamiento.
- e. Los registros deben actualizarse continuamente.
- f. Toda la información que involucre adaptaciones razonables y solicitudes de comunicación eficaz debe mantenerse confidencial, separada del archivo del inquilino y solo se compartirá cuando sea necesario o según lo exijan estas Políticas o la ley. Los archivos del inquilino reflejarán los resultados de tales solicitudes.
- g. El(los) registro(s) debe(n) proporcionarse a la Ciudad como parte del módulo de Informe Trimestral a más tardar el décimo día del mes siguiente a cada trimestre del año calendario.
- h. Todos los registros de esta Sección deben conservarse hasta el 1 de agosto de 2026 o durante cinco (5) años, lo que ocurra más tarde.

### **2.16 Quejas o Demandas de Vivienda Justa**

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

Los Dueños deben informar inmediatamente a AcHP por escrito si un inquilino o un solicitante presenta una queja de vivienda justa o una demanda contra ellos ante una agencia u organización externa.

### **2.17 Departamento de Discapacidad - Recursos de Información y Remisión**

Se puede solicitar información general sobre los derechos de las personas con discapacidades y sobre cómo asegurar la provisión de ayudas complementarias de los proveedores de servicios llamando al Departamento de Discapacidades de la Ciudad de Los Ángeles al (213) 202-2748 Voz o al (213) 202-3452 TTY.

### **2.18 Represalias**

Los Dueños/Desarrollos Habitacionales no deben tomar represalias contra ningún inquilino, solicitante o persona asociada por ejercer derechos bajo la ley o estas Políticas o por solicitar que el Desarrollo Habitacional cumpla con estas Políticas o cualquier ley contra la discriminación.

### **2.19 Información a ser Proporcionada Antes de la Remodelación de Unidades en el Desarrollo Habitacional**

Es posible que algunos Desarrollos Habitacionales no tengan actualmente unidades de vivienda, áreas comunes y/o sitios totalmente accesibles. Si ese es el caso, AcHP requerirá que los

## **Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad: Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración de Propiedades**

proyectos sean actualizados/modernizados y trabajará con los Dueños para garantizar que esto se lleve a cabo de manera oportuna. Lo siguiente debe ser proporcionado a AcHP y ser aprobado por ésta, además de que el Dueño obtenga la aprobación del alcance del trabajo de reacondicionamiento, la estimación de costos y el cronograma de construcción:

- a. una descripción del proceso utilizado para escoger las unidades que se reacondicionarán para demostrar que estas elecciones se hicieron de manera justa y objetiva y darán como resultado una distribución justa de las unidades teniendo en cuenta el tamaño de las habitaciones, comodidades y otras consideraciones importantes. Si se van a escoger unidades desocupadas para modernización, el plan de respaldo, si no hay una cantidad suficiente de unidades desocupadas para completar la modernización dentro del plazo aprobado, debe ser divulgado a LAHD.
- b. un Plan de Reubicación de Inquilinos para cualquier reubicación temporal o permanente que garantice que los inquilinos de bajos ingresos no tengan que pagar el costo de la reubicación y se adapte a los inquilinos con discapacidades.
- c. Planes de Mercadotecnia Afirmativa y Transferencia de Inquilinos para garantizar que las personas que necesitan los programas de las unidades accesibles ocupen las unidades.

**Políticas de Vivienda Justa Relacionadas con la Discapacidad:  
Orientación y Requisitos para Dueños y Agentes de Administración  
de Propiedades**

- d. una copia del Anexo de Arrendamiento que deben firmar los inquilinos que ocupan unidades accesibles que no requieren los programas accesibles de esas unidades.