

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad: Manual del Inquilino

para

Preparado por el Programa de Vivienda Accesible
(AHP por sus siglas en inglés) de Los Ángeles

Departamento de Vivienda de Los Ángeles
(LAHD por sus siglas en inglés)

Junio 2021



**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

INDICE

| | |
|---|----|
| INDICE | 1 |
| PRINCIPIOS GENERALES | 3 |
| 3.1 Compromiso con la Vivienda Justa..... | 3 |
| 3.2 Persona Responsable | 3 |
| 3.3 No a la Discriminación..... | 4 |
| 3.4 Adaptaciones Razonables - Visión General..... | 5 |
| 3.5 Comunicación Eficaz | 6 |
| 3.6 Mercadotecnia Afirmativa. | 7 |
| 3.7 Unidades Accesibles | 7 |
| 3.8 Barreras de Acceso | 7 |
| 3.9 No a las Represalias | 8 |
| 3.10 Confidencialidad | 8 |
| 3.11 Límites en el Uso de Información Relacionada con Discapacidades de la Propiedad..... | 9 |
| ACTIVIDADES ESPECÍFICAS | 11 |
| 3.12 Listas de Espera..... | 11 |
| 3.13 Cubriendo Vacantes en Unidades Accesibles | 12 |
| 3.14 Solicitudes de Transferencias por Motivos Relacionados con la Discapacidad | 17 |
| 3.15 Adaptaciones Razonables | 20 |
| 3.16 Animales de Asistencia, Incluyendo Animales de Servicio y Animales de Apoyo | 33 |
| 3.17 Directrices para los Animales de Asistencia, Incluyendo a los Animales de Servicio y los Animales de Apoyo..... | 40 |
| 3.18 Comunicación Eficaz | 42 |
| 3.19 ¿Qué es el Programa de Accesibilidad Mejorada de la Ciudad? ... | 49 |

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

| | | |
|------|---|----|
| 3.20 | Procedimientos de Apelación y Quejas | 51 |
| 3.21 | Políticas y Procedimientos de Quejas de AcHP..... | 54 |
| 3.22 | Opciones Adicionales para Resolver Disputas | 55 |
| 3.23 | Departamento de Discapacidad - Recursos de Información y Remisión..... | 56 |

**MANUAL DEL INQUILINO DE POLÍTICAS DE OCUPACIÓN DE
UNIDADES EN ALQUILER RELACIONADAS CON LA DISCAPACIDAD
para**

PRINCIPIOS GENERALES

Este Manual del inquilino incluye información sobre los derechos de los inquilinos y solicitantes con discapacidades en

Hay información adicional en el Anexo 10, Recursos Habitacionales para Inquilinos con Discapacidades. Las definiciones de términos técnicos se encuentran en el Anexo 1: Definiciones.

3.1 Compromiso con la Vivienda Justa

se compromete firmemente a proporcionar una vivienda que:

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

3.2 Persona Responsable

ha designado a una persona para coordinar los esfuerzos relacionados

Ciudad de Los Ángeles, Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad: Manual del Inquilino (REV. 15.JUN.2021)

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

con la discapacidad. El nombre, el cargo y la información de contacto se enumeran en el Anexo 9: Información de Contacto de la Administración de la Propiedad. También se publica en la oficina y está disponible a petición. El Código Civil de California requiere que el Gerente In-Situ u otra persona responsable viva en el edificio y esté a cargo de cada complejo de apartamentos que tenga 16 o más unidades, si el dueño de la propiedad no vive en el edificio. El nombre y la información de contacto del Gerente In-Situ se publica en la oficina de alquiler y está disponible a petición. Cuando la propiedad no tenga un Gerente In-Situ, se debe contratar a un nuevo Gerente del Sitio tan pronto como sea posible, pero a más tardar en treinta (30) días. El Dueño debe notificar a AcHP la información de contacto del nuevo Gerente del Sitio tan pronto como se contrate a la persona.

3.3 No a la Discriminación

no discriminará sobre ninguna base prohibida por la ley. Esto incluye *raza*,¹ *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 recibo de vouchers de la

¹ 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) (2020). Los "peinados protectores" incluyen, entre otros, peinados como trenzas, mechones y vueltas. Código de Gobierno de California §12926(x) (2020).

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

Sección 8 y subsidios similares),² 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 basada en todas estas categorías).

3.4 Adaptaciones Razonables - Visión General

debe 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 grupos familiares, incluyendo las Personas con Discapacidades, no sean discriminadas o excluidas de la vivienda o servicios relacionados con la vivienda basados en discapacidad. Una adaptación razonable incluye modificaciones físicas y estructurales a las instalaciones existentes para asegurar que las Personas con Discapacidades y sus grupos familiares no sean discriminados o excluidos de la vivienda o de los servicios relacionados con la vivienda por motivos de discapacidad. Se permitirán animales de

² 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 Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

servicio y otros animales de asistencia de acuerdo con las leyes que apliquen.

Estos se analizan con mayor detalle más adelante en estas Políticas y en el Anexo 2, Notificación de Derecho a Adaptaciones Razonables y Ayudas Auxiliares de Conformidad con la Política de Comunicación Eficaz. Consulte la Sección 3.15.

3.5 Comunicación Eficaz

proporcionará ayudas y servicios para garantizar que la comunicación con los solicitantes, residentes y miembros del público con discapacidad visual, auditiva, del habla, de comunicación u otras discapacidades sea tan eficaz como la comunicación con individuos 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. Acceso al Idioma: Muchas personas, incluyendo los solicitantes o inquilinos con discapacidades, tienen un

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

dominio limitado del Inglés (LEP por sus siglas en inglés). Por lo tanto, los Dueños 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 3.18.

3.6 Mercadotecnia Afirmativa.

debe realizar mercadotecnia afirmativa para las Personas con Discapacidades y tomar otras medidas para promover afirmativamente los derechos de vivienda justa.

3.7 Unidades Accesibles

incluye

Unidades de Vivienda designadas con programas de Movilidad y

de

Unidades de Vivienda designadas con programas Audiovisuales específicos. Se han identificado Unidades Accesibles certificadas por la Ciudad en propiedades construidas después de 2019. Todas las demás unidades accesibles serán certificadas por la Ciudad después de que se hayan completado las inspecciones. Algunas unidades también pueden tener ciertos programas accesibles, pero no son completamente accesibles.

3.8 Barreras de Acceso

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

no creará nuevas barreras de acceso (como colocar obstáculos en el paso de caminos accesibles o en baños públicos accesibles) o permitir que se produzcan barreras de acceso debido a negligencia (como no reparar los ascensores en un tiempo razonable).

eliminará rápidamente las barreras de acceso.

3.9 No a las Represalias

no tomará represalias contra ningún inquilino, solicitante o persona asociada por ejercer derechos bajo la ley o esta Política, o por solicitar que

cumpla con estas Políticas o cualquier reglamento contra la discriminación o las Ordenanzas de Salud y Seguridad de la Ciudad.

3.10 Confidencialidad

a.

mantendrá en forma confidencial cualquier información médica o relacionada con la discapacidad obtenida de los inquilinos o solicitantes. Esta información se mantendrá en archivos separados del archivo de inquilino de la persona.

b.

compartirá información sobre discapacidades solo con los miembros del personal que necesitan saberlo específicamente con el

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

propósito de administrar

o según lo requieran estas políticas, o la ley;

c.

preguntará por escrito si necesita información adicional para procesar cualquier solicitud de adaptaciones razonables o para unidades accesibles (a menos que los inquilinos soliciten otra forma de comunicación). Consulte el Anexo 4 - Información Adicional para la Solicitud de Adaptaciones Razonables;

d.

documentará todos los intentos de verificar la existencia de una discapacidad y la necesidad de una adaptación razonable solicitada, y actualizará al inquilino sobre el progreso de manera oportuna.

**3.11 Límites en el Uso de Información Relacionada con
Discapacidades de la Propiedad**

solo evaluará a los solicitantes para la ocupación de la vivienda utilizando criterios de aceptación no discriminatorios. La discapacidad solo puede considerarse en referencia a:

- a. solicitudes de unidades accesibles;
- b. solicitudes de adaptaciones razonables;

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

- c. solicitudes de ayudas y servicios complementarios y comunicaciones en formatos alternos;
- d. ocupación en propiedades en la que en los requisitos necesarios para ser admitido está legalmente permitido que se limite a Personas con Discapacidades; y
- e. ocupación en propiedades que utilizan una preferencia de selección legal para Personas con Discapacidades.

Cuando se necesita información sobre la discapacidad,

limitará sus consultas a lo que sea necesario para establecer la elegibilidad o una adaptación específica. Solo se puede solicitar información adicional si la información:

- a. es necesaria para verificar que el inquilino o solicitante tiene una discapacidad; y/o
- b. es necesaria para demostrar el nexo entre la discapacidad y la necesidad de una adaptación solicitada, incluyendo un cambio estructural a una unidad, un área de uso público o común, o un programa o una actividad, incluyendo una unidad con programas accesibles específicos.

no puede solicitar ninguna información adicional si la discapacidad y la necesidad relacionada con la discapacidad de una adaptación solicitada son obvias, evidentes o ya conocidas. Solo si la discapacidad y/o la necesidad

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

través de la oficina de administración de

Si un grupo familiar solicitante con una persona con Discapacidad opta por no mudarse a una Unidad Convencional cuando hay una disponible, ese grupo familiar puede mantener su posición en ambas listas de espera hasta que la unidad adecuada esté disponible.

Las admisiones y transferencias a las Unidades Accesibles se manejarán como se establece en la Sección 3.13 y 3.14 a continuación.

verificará la elegibilidad para las Unidades Accesibles en el momento en que esas Unidades estén disponibles para el alquiler.

3.13 Cubriendo Vacantes en Unidades Accesibles

acepta utilizar los medios adecuados para asegurar que la información sobre la disponibilidad de Unidades Accesibles llegue a las Personas con Discapacidades elegibles en la Ciudad de Los Ángeles y tomará medidas razonables y no discriminatorias para maximizar la utilización de tales unidades por personas elegibles cuya discapacidad requiere los programas accesibles de la unidad en particular.

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

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

proporcionar una notificación por escrito inmediata a cualquier solicitante rechazado indicando los motivos del rechazo.

tomará los siguientes pasos cuando una Unidad Accesible quede vacante:

- 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 de Inquilinos.
- e. quinto, ofrecer la unidad a los solicitantes calificados que necesiten los programas accesibles de la Unidad Accesible y estén listados en el Registro de Solicitantes/Inquilinos.

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

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

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

Si, después de utilizar el proceso identificado anteriormente, no hay grupos familiares que necesiten los programas de esa Unidad Accesible, entonces y 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 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) cada vez que se firme el contrato de arrendamiento de una

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

Unidad Accesible. La Anexo de Arrendamiento requiere que la familia se mude a la siguiente unidad convencional desocupada, 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

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 con los requisitos del Anexo de Arrendamiento. Los Dueños son responsables de hacer cumplir la 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 alguno de, pero no de todos, los programas de una Unidad Accesible, no tendrá que firmar un Anexo de Arrendamiento que indique que se mudarán en caso

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

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

Si esa familia acepta voluntariamente mudarse a una Unidad Convencional con adaptaciones/modificaciones razonables, entonces

debe cubrir los mismos gastos descritos anteriormente, así como pagar por los programas accesibles en la nueva Unidad Convencional.

Cuando aún no hay un Anexo de Arrendamiento, 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 a otros en la lista de espera del Desarrollo.

no cobrará tarifas adicionales por una transferencia ni requerirá un depósito de seguridad mayor. Sin embargo, si la Unidad que se va a desocupar ha resultado dañada, las reparaciones se pagarán con el depósito de seguridad existente; la diferencia entre el saldo restante y los requisitos del depósito de seguridad de

se cargará al inquilino. Si

una familia que ocupa una Unidad Accesible solo necesita ciertos programas accesibles, a esa familia se le puede ofrecer una Unidad Convencional con adaptaciones o

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

modificaciones razonables que satisfagan sus necesidades proporcionadas por .

Si esa familia acepta mudarse voluntariamente a una Unidad Convencional, entonces debe pagar los gastos razonables relacionados con la mudanza y proporcionar y pagar los cambios estructurales necesarios como una adaptación razonable en la nueva Unidad Convencional.

3.14 Solicitudes de Transferencias por Motivos Relacionados con la Discapacidad

mantiene una Lista de Transferencia para Unidades Accesibles. Cualquier grupo familiar inquilino con una Persona con una Discapacidad puede solicitar dicha transferencia en cualquier momento completando un Formulario de Solicitud de Transferencia o una Solicitud de Preferencia. Anexo 7 - Solicitud de Prioridad para una Unidad con Programas Accesibles

notificará a los inquilinos del derecho de solicitar una transferencia a una unidad que tenga programas accesibles o de solicitar cambios estructurales en sus unidades como una adaptación razonable para hacerlas más accesibles si alguien en su familia tiene o desarrolla una discapacidad y necesita programas accesibles que su unidad no tiene. Si el inquilino lo

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

desea, la familia será incluida en la Lista de Transferencia para la próxima Unidad Accesible.

Al transferir un inquilino a una Unidad Accesible, ofrecerá pagar los costos de mudar al inquilino a la nueva unidad. Estos costos incluyen el(los) nuevo(s) depósito(s) de servicio(s) público(s) requerido(s) por la(s) compañía(s) de servicio(s) público(s), adaptaciones y gastos razonables relacionados con la mudanza.

no cobrará tarifas adicionales por una transferencia a una Unidad Accesible ni requerirá un depósito de seguridad mayor.

no cobrará 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 más alto permitido,

notificará al inquilino que se transfiere el nuevo monto del alquiler al menos treinta (30) días antes de que el inquilino firme el contrato de arrendamiento de la nueva unidad. El inquilino es libre de elegir no mudarse a esa unidad.

mantendrá una Lista de Transferencia de inquilinos actuales con

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

discapacidades que han solicitado una transferencia a una Unidad Accesible. La lista incluirá a los inquilinos que residen en Desarrollos Habitacionales bajo control común. Los inquilinos que vivan en

tienen prioridad sobre otros grupos familiares inquilinos que vivan en desarrollos bajo control común. En situaciones en las que una persona que espera una transferencia a una Unidad Accesible rechaza una oferta por una unidad que satisface sus necesidades, el solicitante permanecerá en la misma posición en la Lista de Transferencia para la siguiente Unidad Accesible.

Cuando se espera que una Unidad Convencional quedará vacante,

debe ofrecer esa Unidad a la primera familia en la Lista de Espera de Unidad Convencional (según las preferencias aplicables al proyecto), independientemente de si el solicitante ha solicitado una Unidad Accesible. Si este solicitante ha indicado una necesidad relacionada con la discapacidad de una Unidad Accesible, le notificaremos por escrito que la unidad no es accesible. Si el solicitante prefiere esperar por una Unidad Accesible, la familia permanecerá de primera en la Lista de Espera de la Unidad Convencional y se le ofrecerá una Unidad Accesible que coincida con todas sus necesidades/ elegibilidades especificadas en el orden en que se encuentren en la Lista de Espera de Unidad Accesible.

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 cualquier lista

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

de espera. Si se solicita, hará modificaciones físicas a la Unidad Convencional como una adaptación razonable, a menos que las alteraciones resulten en una carga financiera y administrativa indebida para

Debido a que algunas Unidades Convencionales pueden contener programas accesibles o pueden ser accesibles por otras razones, proporcionará información sobre los programas de estas unidades a las personas que hayan indicado una necesidad relacionada con la discapacidad para que puedan elegir si quieren arrendar esas unidades. Por ejemplo, una persona puede tener dificultades para subir escaleras. Si es así, 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 con programas de movilidad.

3.15 Adaptaciones Razonables

hará cambios a las políticas, prácticas y procedimientos y hará modificaciones estructurales a las Unidades de Vivienda Existentes y otras áreas comunes en

para asegurar que las Personas con Discapacidades, y

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

los grupos familiares, incluyendo las Personas con Discapacidades, tengan acceso total e igualitario a la vivienda cubierta por estas Políticas.

se compromete a otorgar solicitudes de adaptaciones razonables relacionadas con la discapacidad a menos que alteren fundamentalmente la naturaleza de los programas del Desarrollo o impongan una carga financiera y administrativa indebida, considerando todos los recursos disponibles para el Dueño como se explica más detalladamente a continuación.

Las adaptaciones razonables son cambios, modificaciones, excepciones, alteraciones o adaptaciones en las reglas, políticas, prácticas, programas o actividades que pueden ser necesarias para:

- i. proporcionarle a una Persona con Discapacidad la misma oportunidad de usar y disfrutar de una vivienda, incluyendo las áreas de uso público y común de un desarrollo;
- ii. participar en, o beneficiarse de, un programa, servicio o actividad; o
- iii. evitar la discriminación contra una Persona con Discapacidad.

Las Adaptaciones Razonables pueden incluir, entre otros:

- i. permitir un animal de apoyo en un edificio "sin mascotas" (los animales de servicio están permitidos sin una solicitud de adaptación);

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

- ii. permitir el pago del alquiler en una fecha que no sea el primero del mes si es necesario debido a la fecha en que el inquilino recibe ingresos por discapacidad;
- iii. otorgar un espacio de estacionamiento reservado más cerca de la unidad del individuo;
- iv. proporcionar estacionamiento adicional accesible o asignado donde el estacionamiento accesible requerido no sea suficiente para satisfacer las necesidades de los inquilinos y solicitantes;
- v. transferir a un inquilino de un edificio sin ascensor que tenga dificultades para subir o bajar escaleras a una unidad en la planta baja con muy pocas escaleras o ninguna;
- vi. solicitar que notifique a otra persona además del inquilino o solicitante cuando surja alguna inquietud (Ver Anexo 8, Información de Contacto Complementaria y Opcional para Solicitantes); y
- vii. aceptar referencias de cuidadores profesionales y otras personas cuando las referencias del arrendatario no estén disponibles para una persona que se muda de un asilo de ancianos u otros lugares que atienden a Personas con Discapacidades;

Las adaptaciones razonables, a veces llamadas modificaciones, incluyen cambios físicos y estructurales realizados en las instalaciones existentes,

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

incluyendo cambios estructurales en el interior y el exterior de las viviendas y en las áreas de uso público y común. Ellos incluyen, entre otros:

- i. instalar una rampa para sillas de ruedas;
- ii. instalar barras de apoyo en la ducha o el baño;
- iii. instalar asientos de inodoro más altos;
- iv. instalar una ducha con acceso para silla de ruedas;
- v. instalar sistemas de alerta visual y luces intermitentes para personas sordas o con problemas de audición;
- vi. ajustar las alturas de los topes (de mesas/gabinetes) para las personas que usan sillas de ruedas; y
- vii. ajustar la altura de la barra del ropero del armario.

a. ¿Cuándo Puedo Yo Solicitar una Adaptación Razonable?

Una persona con una Discapacidad puede solicitar una adaptación razonable en cualquier momento durante el proceso de solicitud, el período de arrendamiento o el proceso de desalojo y, en algunas circunstancias, después del fallo.

b. ¿Cómo Hago una Solicitud para una Adaptación Razonable?

Usted, o alguien que actúe en su nombre, puede solicitarle al personal de administración de la propiedad una adaptación razonable. Un individuo no necesita usar la frase "adaptación razonable" para iniciar una solicitud.

Cualquier declaración oral o escrita será tratada como una solicitud de adaptación razonable hecha a

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

indicando que la persona está buscando un cambio en una política o práctica o una alteración en una unidad o característica física del desarrollo debido a una discapacidad.

proporcionará a la persona un formulario de adaptación razonable para ser llenado (Consulte el Anexo 3, Formulario de Solicitud Opcional para Adaptaciones Razonables y/o Ayudas Auxiliares de Conformidad con la Política de Comunicación Eficaz).

hará que los formularios de solicitud estén disponibles en formatos alternos a pedido (consulte las Secciones 3.5 y 3.18 sobre Comunicación Eficaz).

Si usted solicita ayuda o alguien la solicita en su nombre,

lo ayudará

a completar el formulario.

c. ¿Qué Sucede Cuando Solicito una Adaptación?

El personal de administración de la propiedad de

escribirá la fecha de presentación de la solicitud, la ingresará en el registro de Adaptación Razonable y entregará una copia de la solicitud a la persona que realiza la solicitud.

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

procesará rápidamente las solicitudes de adaptaciones razonables.

d. ¿Cuáles son los Motivos para que se Concedan o se Denieguen las Solicitudes de Adaptaciones Razonables?

proporcionará adaptaciones razonables cuando exista una relación o nexo entre la discapacidad y la adaptación razonable solicitada. La adaptación razonable debe brindarle a la persona que la solicita la misma oportunidad de usar y disfrutar los servicios de la vivienda, del solicitante o del inquilino.

pagará los costos asociados con la provisión de una adaptación razonable.

no cobrará al inquilino por proporcionar la adaptación razonable.

solo rechazará solicitudes si:

- i. no hay ninguna necesidad relacionada con la discapacidad para la adaptación razonable;
- ii. la solicitud resultará en una carga administrativa y financiera indebida para considerando todos los recursos disponibles que tiene el Dueño; o

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

Las solicitudes solo se pueden rechazar después de que

utilice el proceso interactivo.

La existencia del número requerido de Unidades de Vivienda Accesible no elimina la necesidad de proporcionar adaptaciones razonables en otras unidades o en áreas públicas o de uso común.

e. ¿Qué es el Proceso Interactivo?

Si

cree que puede haber una carga financiera y administrativa indebida o una alteración fundamental o que la solicitud no es una necesidad relacionada con la discapacidad,

participará en una plática con la Persona con una Discapacidad para obtener más información o determinar si existe una adaptación alterna que satisfaga las necesidades de la persona. Esto se conoce como el "proceso interactivo".

Si bien el proceso interactivo puede ocurrir en cualquier momento, se requiere que ocurra antes de denegar una adaptación razonable. El proceso interactivo a menudo da como resultado una adaptación mutuamente satisfactoria que es eficaz para satisfacer las necesidades relacionadas con la discapacidad de la persona.

Las Personas con Discapacidades son las que más conocen sus discapacidades y qué adaptaciones pueden ser necesarias. Un individuo

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

no está obligado a aceptar una adaptación alterna sugerida por

si cree que no satisfará la necesidad y la adaptación preferida es la razonable.

no obligará a una Persona con una Discapacidad a aceptar una adaptación que ellos no consideren aceptable.

Cualquier determinación de que una adaptación razonable solicitada representa una carga financiera y administrativa indebida o da como resultado una alteración fundamental se hará caso por caso después de que se haya llevado a cabo el proceso interactivo. Las decisiones sobre cargas financieras y administrativas indebidas tendrán en cuenta factores como la naturaleza y el costo de una adaptación, los recursos financieros del Dueño, los beneficios que la adaptación razonable proporcionaría al solicitante y la disponibilidad de adaptaciones alternativas menos costosas que satisfaga eficazmente las necesidades relacionadas con la discapacidad del solicitante. El puro hecho de hacer algo de una manera diferente no suele constituir una carga administrativa indebida. Por ejemplo, un inquilino con una discapacidad intelectual puede necesitar un recordatorio específico del Administrador de la Propiedad cada mes de que debe pagar el alquiler y eso no constituye una carga administrativa indebida. El propietario todavía está obligado a proporcionar una adaptación razonable hasta el punto en que se convierta en una carga financiera y administrativa indebida.

f. ¿Obtendré Automáticamente Mi Adaptación?

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

Cuando una discapacidad o la necesidad de una adaptación razonable específica no es obvia o no se conozca,

puede solicitar verificación de la existencia de la discapacidad y de que la adaptación razonable solicitada puede ser necesaria debido a una discapacidad (existe una conexión entre las limitaciones funcionales de la discapacidad y las adaptaciones razonables solicitados).

buscará solo la información mínima necesaria para determinar si las adaptaciones razonables buscadas cubrirían las necesidades relacionadas con la discapacidad de una persona (consulte el Anexo 4, Información Adicional para la Solicitud de Adaptaciones Razonables). Cualquier tercero confiable con información relevante puede proporcionar la verificación. No es necesario que sea un médico, un proveedor médico o un profesional.

no indagará sobre los detalles de la discapacidad, como el diagnóstico, o la gravedad de la discapacidad más allá de estas consultas y no solicitará registros médicos.

g. Procesamiento de Solicitudes de Adaptaciones

considerará lo siguiente cuando decida si acepta su solicitud:

- i. ¿El individuo o miembro del grupo familiar que hace la solicitud tiene una discapacidad?

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

- ii. ¿Existe un nexo o relación entre las limitaciones funcionales de la discapacidad y las adaptaciones razonables solicitadas?

Si las respuestas a las preguntas (i) y (ii) son "sí",

otorgará la solicitud, excepto como se establece en la siguiente sección.

h. ¿Cuándo Puede

Denegar una Solicitud de Adaptaciones Razonables?

solo rechazará solicitudes si:

- i. no hay discapacidad;
- ii. no hay nexo (relación) entre la discapacidad y la solicitud. Por ejemplo, si una persona que usa una silla de ruedas pero que no tiene una discapacidad visual solicita materiales en Braille, es posible que la persona no pueda mostrar un nexo entre su discapacidad de movilidad y la solicitud de materiales en Braille;
- iii. después de participar en un proceso interactivo para determinar si las adaptaciones alternativas cubrirían las necesidades de la Persona con una discapacidad,

determina que la concesión de la solicitud representaría una carga financiera y administrativa indebida para

; o

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

iv. después de participar en un proceso interactivo para determinar si las adaptaciones alternativas cubrirían las necesidades de la Persona con una discapacidad,

determina que la concesión de la solicitud alteraría significativamente la naturaleza del programa de

evaluará estas consideraciones caso por caso. Se realiza un ajuste razonable en función de una necesidad específica; por lo tanto,

no considerará si pudiera ofrecer esta adaptación razonable a todos los que posiblemente la soliciten.

i. Decisiones para Aprobar o Rechazar Solicitudes de Adaptaciones Razonables

debe completar todas las solicitudes 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 el discapacidad, que puede requerir que se proporcione la adaptación más pronto (consulte el Anexo 5, Aprobación o Denegación de una Solicitud de Adaptación Razonable, incluyendo las Solicitudes de Modificación Razonable y Comunicación

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

Eficaz) Una vez que se llega a un acuerdo de adaptación razonable que sea aceptable para ambas partes,

anotará el acuerdo en los registros del inquilino. Una adaptación debe hacerse efectiva con prontitud. Si se trata de una adaptación estructural, debe realizarse y completarse de manera oportuna. El aviso de aprobación para una adaptación estructural debe indicar claramente cuándo se anticipa que se implementará el trabajo de construcción, así como el plazo para su finalización.

Si toma la decisión de rechazar una solicitud de adaptación razonable, la Propiedad pondrá la decisión por escrito y declarará claramente el motivo de la decisión. Una decisión de rechazar una solicitud de adaptación razonable se hará por escrito por el personal con experiencia de la administración de la propiedad, quien documentará las razones de la decisión de denegar la solicitud. El aviso de denegación proporcionará información sobre cómo presentar una apelación/queja (consulte el Anexo 5, Aprobación o Denegación de una Solicitud de Adaptación Razonable, incluyendo las Solicitudes de Modificación Razonable y Comunicación Eficaz). Si se concede una solicitud de adaptación razonable para modificaciones físicas y la construcción posterior sería tal que el inquilino requiera reubicación por un período de tiempo limitado,

proporcionará la reubicación temporal.

3.16 Animales de Asistencia, Incluyendo Animales de Servicio y Animales de Apoyo

a. Leyes que Aplican

Una variedad de leyes estatales y federales brindan a los inquilinos, posibles inquilinos con discapacidades y a los invitados de los inquilinos 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**.

Estos derechos se analizan por separado a continuación.

b. ¿Qué son los Animales de Asistencia?

Un animal de asistencia no es una mascota. Es un animal que trabaja, brinda asistencia o realiza tareas en beneficio de una Persona con una Discapacidad o que brinda apoyo emocional que alivia uno o más síntomas o efectos identificados en la discapacidad de una Persona. Los **Animales de Asistencia** incluyen **Animales de Servicio** y **Animales de Apoyo**, pero las reglas son diferentes para los dos tipos diferentes de Animales de Asistencia.

c. ¿Qué son los Animales de Servicio?

Generalmente, es un perro, sin embargo, pueden ser otros animales, como un caballo en miniatura, que ha sido entrenado para trabajar o

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

realizar una tarea específica para un individuo con una discapacidad física, sensorial, psiquiátrica, intelectual o de otro tipo. Los animales de servicio están entrenados para tomar medidas específicas cuando sea necesario para ayudar a la Persona con una Discapacidad. Los animales de servicio brindan una amplia variedad de asistencia. Pueden guiar a las personas sordas o ciegas, pueden ir a buscar artículos para una persona en silla de ruedas, pueden alertar a una persona con diabetes cuando el nivel de azúcar en la sangre es bajo, pueden alertar a una persona con depresión para que tome medicamentos, pueden tomar medidas específicas para ayudar a alguien con un ataque de ansiedad inminente o con un Trastorno de Estrés Postraumático, o puede detectar el inicio de una convulsión en una persona con epilepsia y ayudar a mantener a la persona segura durante la convulsión. Los animales de servicio en estas Políticas pueden denominarse "perros de servicio".

Las personas pueden tener más de un animal de servicio. Por ejemplo, una persona con un trastorno convulsivo y una discapacidad visual puede usar un animal de servicio para ayudarla en la navegación y otro que esté entrenado como un animal para alertar en caso de convulsiones.

No existe ningún requisito legal para que los perros de servicio estén identificados visiblemente o tengan documentación. No se requiere que los perros de servicio usen chaleco, placa de identificación o arnés especial. No es necesario que un perro de servicio complete un programa de entrenamiento formal. Un perro de servicio puede haber sido entrenado por su dueño o que aún este siendo entrenado.

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

No se pueden imponer procedimientos de adaptación razonables a una Persona con una Discapacidad para que la persona esté acompañada por un animal de servicio.

d. ¿Cuándo se Permiten los Animales de Servicio?

permite animales de servicio en todas las áreas. Los inquilinos y sus invitados pueden tener perros de servicio en sus unidades y en todas las áreas públicas de incluso en edificios con políticas donde las "mascotas están prohibidas". También se admiten perros de servicio en entrenamiento.

no exigirá la verificación de la discapacidad o la necesidad del perro de servicio y no preguntará sobre la naturaleza o el alcance de la discapacidad del individuo.

solo puede hacer dos preguntas para determinar si un perro es un animal de servicio:

- i. ¿Es éste un perro de servicio que se requiere debido a una discapacidad?
- ii. ¿En qué trabajo o tareas ha sido entrenado el perro de servicio?

Estas preguntas solo se pueden hacer cuando no es obvio qué servicio proporciona un animal. En tales casos, solo se permiten las

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

preguntas limitadas indicadas anteriormente. No se deben realizar preguntas repetidas.

No se realizará ninguna otra investigación sobre la discapacidad y se permitirá al perro de servicio incluso sin documentación de la discapacidad/necesidad del animal de un tercero.

no pedirá ninguna documentación sobre el perro ni requerirá que el perro demuestre su tarea.

no negará el acceso a un perro de servicio a menos que:

- i. el perro está fuera de control y su guía no tome medidas efectivas para controlarlo; o
- ii. el animal representa una amenaza directa para la salud o seguridad de otros que no puede eliminarse o reducirse a un nivel aceptable mediante una adaptación razonable a otras políticas, prácticas y procedimientos. La determinación de que un animal de servicio representa una amenaza directa debe basarse en una evaluación objetiva e individualizada de la conducta real del animal de servicio específico, no en temores, estereotipos o generalizaciones sobre ese tipo de animal. No puede haber restricciones generales sobre el tipo, raza, tamaño o peso de un animal.

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

Si el animal no es admitido debido a una de estas circunstancias, la Persona con una Discapacidad aún puede ingresar al Desarrollo sin el animal.

e. ¿Cuándo se Permiten los Animales de Apoyo?

Si bien se permiten los animales de servicio, otros animales de asistencia, incluyendo los animales de apoyo emocional que no realizan tareas específicas, pero brindan apoyo con su mera presencia, pueden permitirse como adaptación razonable. Es importante distinguir entre perros de servicio psiquiátrico, que realizan una tarea específica, y animales de apoyo.

evaluará una solicitud de una Persona con una Discapacidad para una adaptación razonable para mantener o estar acompañado por un animal de asistencia (que no sea un perro de servicio descrito anteriormente) utilizando los mismos procedimientos y principios generales que se aplican a todas las solicitudes de adaptaciones razonables (consulte las Secciones 2.11, 3.4 y 3.15). Después de recibir la solicitud,

considerará:

- i. ¿La persona que busca tener el animal tiene una discapacidad?
- ii. ¿La persona que hace la solicitud tiene una necesidad relacionada con la discapacidad de un animal de apoyo? En otras palabras, ¿el animal brinda apoyo emocional que alivia uno

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

o más de los síntomas o efectos identificados de su discapacidad?

Si las respuestas a las preguntas (1) y (2) son "sí",

modificará o proporcionará una excepción a una regla o política de "prohibición de mascotas" para permitir que una Persona con Discapacidad tenga un animal(es) de apoyo, en todas las áreas del edificio, a menos que al hacerlo:

- i. imponga una carga financiera y administrativa indebida;
- ii. altere fundamentalmente la naturaleza de los servicios del desarrollo habitacional;
- iii. el animal de asistencia específico en cuestión representa una amenaza directa para la salud o la seguridad de otros que no puede reducirse o eliminarse mediante otra adaptación razonable; o
- iv. el animal de asistencia específico en cuestión causaría un daño físico sustancial a la propiedad de otros que no se puede reducir o eliminar con otra adaptación razonable.

Al tomar una determinación con respecto a una solicitud de adaptación razonable para un animal de asistencia,

cumplirá con todos los requisitos relacionados con las adaptaciones razonables en las Secciones 3.4 y 3.15.

f. Organizando

Cuando un inquilino, solicitante o visitante busca acceder a

con un animal de servicio,

primero:

- a. preguntará si el animal es un animal de servicio requerido debido a una discapacidad, y si es así,
- b. preguntará para qué trabajo o tareas ha sido entrenado el animal de servicio.

Estas preguntas solo se pueden hacer cuando no es obvio qué servicio proporciona un animal. En tales casos, solo se permiten las preguntas limitadas anteriores y no deben repetirse.

Si la respuesta a la primera pregunta es "sí", y el perro ha sido entrenado para realizar un trabajo o una tarea, se debe permitir que el animal acompañe a la persona a todas las áreas a las que normalmente se les permite ir, a menos que (1) el animal está fuera de control y su entrenador no tome medidas efectivas para controlarlo, o (2) el animal representa una amenaza directa para la salud o seguridad de otros que no puede ser eliminada o reducida a un nivel aceptable mediante una modificación razonable a otras políticas, prácticas o procedimientos.

Si el animal no cumple con la prueba del animal de servicio, entonces

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

evaluará la solicitud de un animal de apoyo de acuerdo con sus políticas habituales de adaptación razonable y la Sección 3.15 anterior.

3.17 Directrices para los Animales de Asistencia, Incluyendo a los Animales de Servicio y los Animales de Apoyo

Para **todos** los animales de asistencia,

aplicará las siguientes directrices:

a.

no cobrará tarifas ni depósitos adicionales a una persona con discapacidad por utilizar un animal de asistencia. Los inquilinos pueden ser considerados responsables de cualquier daño o lesión que el animal realmente cause. Si, antes de la adopción de esta política, cualquier inquilino debió pagar un depósito de seguridad o cualquier otra tarifa en relación con un animal de asistencia,

reembolsará el monto pagado dentro de los 90 días posteriores a la fecha en que esta política fue adoptada.

b.

no excluirá razas específicas de animales o especies, ni establecerá límites de tamaño o peso. Sin embargo, un animal puede ser excluido si el animal específico en cuestión representa una amenaza directa para la salud o seguridad de otros o causaría un daño sustancial a la propiedad de otros y si la situación no puede reducirse o eliminarse mediante adaptaciones razonables.

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

c. La determinación de que un animal de asistencia representa una amenaza directa se basará en una evaluación individualizada de la conducta real del animal específico, no en miedos, estereotipos o generalizaciones.

d.

permitirá que el animal de asistencia acompañe a la Persona con una Discapacidad a todas las áreas del edificio donde los miembros del público pueden ir, incluyendo lavanderías, áreas recreativas, oficinas y comedores. Los animales de asistencia normalmente pueden ser excluidos de las piscinas, si así lo requieren las normas de salud pública, pero deben estar permitidos en los lados de la piscina y áreas circundantes. Puede haber casos específicos en los que se deba considerar una adaptación razonable que permita a los animales de servicio en la piscina.

e. La persona con el animal de asistencia es responsable de la eliminación adecuada de los desechos animales. Las políticas de

pueden requerir que todos los desechos y la arena para gatos se eliminen de manera adecuada.

permitirá a los residentes que no puedan cumplir con estos requisitos personalmente hacer arreglos para recibir ayuda, por ejemplo, a través de familiares, amigos o asistentes.

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

- f. La Persona con una Discapacidad tiene la responsabilidad de cuidar y supervisar al animal de asistencia, incluyendo llevarlo al baño, alimentarlo, acicalarlo y cuidado veterinario.
- g. La Persona con una Discapacidad debe mantener el control total del animal en todo momento. Esto significa que cuando un animal de asistencia esté en áreas comunes, esté bajo control con una correa, en un transportador o de otra manera bajo el control de su dueño o entrenador. Algunas tareas de los animales de servicio no se pueden completar con una correa, como recoger un artículo a distancia, por lo que el animal debe estar bajo control de voz. Cuando está en presencia de otros, se espera que el animal se comporte bien.
- h. En caso de que un dueño o entrenador falle o no pueda ejercer el control adecuado de un animal de asistencia en un área común, puede pedirle a la persona que retire al animal del área inmediata. Por ejemplo, ladrar continuamente en un lugar tranquilo puede no ser apropiado, a menos que sea la tarea para la que el perro está entrenado. Si un perro ladra solo una vez o porque alguien lo ha provocado, eso no significa que el perro esté fuera de control.

3.18 Comunicación Eficaz

a. Visión General:

asegurará que las comunicaciones con los solicitantes e

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

inquilinos con discapacidades y el público en general sean tan efectivas como sus comunicaciones con las personas sin discapacidades. Para cumplir con esta obligación,

tomará las medidas necesarias para proporcionar las ayudas y los servicios complementarios apropiados para garantizar que las Personas con Discapacidades tengan la misma oportunidad de participar y beneficiarse de su Desarrollo Habitacional y de los servicios prestados.

proporcionará, **a sus expensas**, ayudas y servicios complementarios para una comunicación eficaz con sus residentes, solicitantes y empleados.

A las personas no se les pedirá ni se les exigirá que proporcionen y/ o paguen por sus propios intérpretes. Una Persona con una Discapacidad puede solicitar un tipo específico de ayuda o servicio auxiliar como su método preferido de comunicación.

b. Prestación de Ayudas y Servicios Complementarios

Las ayudas complementarias son ayudas, servicios o dispositivos que permiten a las personas con impedimentos visuales, auditivos, manuales o del habla tener la misma oportunidad de participar o disfrutar de los beneficios de programas, servicios o actividades, incluyendo la vivienda y otros programas, servicios y actividades.

Las ayudas complementarias pueden incluir, entre otros:

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

- i. intérpretes de lenguaje de señas calificados en el lugar o mediante servicios de interpretación remota de video (VRI por sus siglas en inglés), tomadores de notas, servicios de transcripción asistida por computadora en tiempo real (CART por sus siglas en inglés), materiales escritos, intercambio de notas escritas, sistemas de dispositivos de ayuda auditiva u otros métodos efectivos de poner a disposición de las personas sordas o con problemas de audición la información transmitida por vía auditiva;
- ii. lectores calificados, textos grabados, grabaciones de audio, materiales y dispositivos de visualización en Braille, software de lectura en pantalla, software para magnificar, lectores ópticos en computadoras disponibles para que los solicitantes o residentes puedan ver, materiales en letra grande, formatos de tecnología de la información y electrónicos accesibles para documentos suministrados por correo electrónico o en un disco, transcribiendo PDFs no legibles y otros formatos digitales en formatos que puedan ser leídos por lectores de pantalla, u otros métodos efectivos para hacer que los materiales entregados visualmente estén disponibles para personas ciegas o con poca visión;
- iii. servicio telefónico de transmisión de voz a voz o servicio telefónico de transmisión de voz a voz asistido visualmente a través de Skype para personas con discapacidades del habla;

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

- iv. proporcionar explicaciones orales y asistencia para completar formularios para personas con discapacidades cognitivas o de otro tipo.

El tipo de Ayuda Complementaria o servicio 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 complementarias y servicios son necesarios,

deberá 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.

proporcionará, a solicitud de las personas, formularios, avisos y otra información en formatos e idiomas alternativos, incluyendo respuesta a solicitudes para recibir automáticamente en un formato alternativo solicitado todos los materiales impresos distribuidos, publicados, o puesto a disposición de los solicitantes y residentes.

c. ¿Cómo se Tratará Mi Solicitud de Servicios y Ayudas Complementarias?

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

Para determinar qué ayudas complementarias y servicios proporcionar, dará consideración primordial a las solicitudes de la Persona con una Discapacidad. La opción preferida debe respetarse a menos que se pueda demostrar que:

- i. se dispone de otro medio de comunicación igualmente eficaz;
- ii. el uso de los medios escogidos resultaría en una alteración fundamental en el servicio, programa o actividad; o
- iii. el uso de los medios seleccionados resultaría en una carga financiera y administrativa indebida para el
- iv. Si una acción resultara en tal alteración o carga,

tomará cualquier otra acción que no resulte en tal alteración o tales cargas pero que, no obstante, asegure que, en la medida de lo posible, las Personas con Discapacidades reciben los beneficios y servicios del programa o actividad.

No se requerirá ni se utilizará a familiares y amigos mayores de edad para interpretar, excepto (1) en una emergencia que implique una amenaza inminente a la seguridad o el bienestar de una persona o del público cuando no haya un intérprete calificado disponible; o (2) a elección del individuo cuando el individuo lo solicita, el adulto acompañante está de acuerdo, y la confianza en el adulto acompañante es apropiada dadas las circunstancias.

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

No se utilizará a un niño menor de edad, 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 calificado disponible.

debe esforzarse por proporcionar ayudas complementarias y servicios inmediatamente según sea necesario, y las solicitudes "sin cita previa" de ayudas complementarias y servicios serán atendidas en la medida de lo posible. Sin embargo, puede haber casos en los que no sea posible proporcionar la ayuda complementaria y los servicios solicitados de inmediato, tales como la arreglar materiales en Braille o Intérpretes del Lenguaje de Señas Estadounidense.

solicita que las personas que necesiten estos servicios, cuando sea posible, hagan la solicitud de ayuda complementaria o servicio con anticipación a cuando se necesite (consulte el Anexo 3, Formulario de Solicitud Opcional para Adaptaciones Razonables y/o Ayudas Auxiliares de Conformidad con a la Política de Comunicación Eficaz). Sin embargo,

puede ayudarlo incluso sin el formulario.

Si

tiene motivos para creer que una persona necesitará una ayuda complementaria o servicio, como un intérprete o materiales en formatos

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

alternativos,

deben iniciar de inmediato el proceso de evaluación individualizado para identificar qué ayudas complementarias y/o servicios serán necesarios para garantizar una comunicación eficaz.

brindará a cada inquilino la oportunidad de identificar a una tercera persona para ayudar con las comunicaciones y el apoyo, y debe usar el Formulario HUD-92006 (5/09) de HUD o un formulario equivalente para identificar a dichas personas (consulte Anexo 8, Información de Contacto Complementaria y Opcional para Solicitantes, que también pueden utilizar los inquilinos existentes).

Si

toma la decisión de rechazar una solicitud de ayuda complementaria, el pondrá la decisión por escrito, indicará claramente el motivo de la decisión e iniciará el proceso interactivo. Si eso no tiene éxito,

proporcionará la información sobre cómo iniciar una apelación/queja.

tomará medidas para garantizar que, en la medida posible, las Personas con Discapacidades reciban los beneficios y servicios del programa o actividad.

3.19 ¿Qué es el Programa de Accesibilidad Mejorada de la Ciudad?

AcHP está trabajando para desarrollar este programa que proporciona programas adicionales para personas ciegas o con poca visión o que son sordas o con problemas de audición.

Para las personas ciegas o con poca visión, las ayudas complementarias y los programas accesibles mejorados proporcionados de conformidad con el programa de la Ciudad incluirán, entre otros, 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 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

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

arrendamiento, reglas del Desarrollo y avisos de Desarrollo que se ajustan a la Directrices sobre la Aplicación de WCAG 2.0 a Tecnologías de Comunicación e Información no Relacionadas con la Web (WCAG2ICT) de la W3C para documentos más cortos y el estándar EPUB3 del Foro Internacional de Publicaciones Digitales para documentos largos o documentos 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 brindada al personal de Desarrollo a petición. Cuando se proporcionen equipos de gimnasio y electrodomésticos, incluyendo, entre otros, equipos de ejercicio, cocinas, microondas, lavaplatos, lavadoras y 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 accesibles relacionados proporcionados por los beneficiarios secundarios, Dueños y los Agentes de Administración de la Propiedad de conformidad con el programa de la Ciudad incluirán, entre otros, lo siguiente: sistemas de emergencia (es decir, alarmas contra incendio, 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 dependan de la capacidad de oír de un residente o huésped; intérpretes del lenguaje de señas disponibles para brindar acceso a reuniones y encuentros

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

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 encendido en todo momento en todos los 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.

3.20 Procedimientos de Apelación y Quejas

utilizará los siguientes procedimientos para procesar quejas:

a.

proporcionará una notificación por escrito oportuna a un solicitante o inquilino de cualquier denegación, denegación parcial o demora en respuesta a cualquier solicitud relacionada con la discapacidad, incluyendo, entre otras, las solicitudes de comunicación eficaz para ayudas complementarias y servicios y solicitudes de adaptaciones razonables. También notificaremos a un solicitante o inquilino si ellos son sacados de o se les niega la colocación en una

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

lista de transferencia o de espera o de cualquier otra determinación adversa con respecto a cualquier solicitud relacionada con la discapacidad o elegibilidad para una preferencia por discapacidad.

b. El aviso 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;
- 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 sean necesarias 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; y
- ix. la disponibilidad de un procedimiento a través de ACHP.

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

c. Para las Denegaciones de Solicitudes de Adaptaciones Razonables,

también proporcionará el Anexo 5.

d.

proporcionará el aviso con suficiente anticipación a cualquier fecha límite aplicable o acción adversa.

e. Los procedimientos de quejas de

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;
- 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.

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

- 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. El derecho de notificación y el proceso de quejas son adicionales a la obligación de
de participar en el proceso interactivo con una persona que haya solicitado una adaptación razonable.

3.21 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. Usted puede presentar una queja a AcHP si usted no está satisfecho con el resultado del procedimiento de quejas de _____, o usted pueden presentar una queja a AcHP junto con su queja a _____.

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

- a. llene un formulario en línea en el sitio web de AcHP:
<http://www.accesshousingla.org>, “Presentar una queja” en la pestaña de Inquilinos/Solicitantes
- b. envíe un Correo Electrónico a AcHP: lahd.achp@lacity.org

Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad Manual del Inquilino

- 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 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 usted no está satisfecho con el resultado del procedimiento de quejas de AcHP, pueden presentar una apelación ante el 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>).

3.22 Opciones Adicionales para Resolver Disputas

- a. Los procedimientos de quejas de las Secciones 3.20 y 3.21 son adicionales a cualquier otro recurso administrativo o judicial que pueda estar disponible. 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.
- b. Las personas agraviadas pueden 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

**Políticas de Ocupación de Unidades en Alquiler Relacionadas con Discapacidad
Manual del Inquilino**

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.

- c. El Anexo 10, Recursos Habitacionales para Inquilinos con Discapacidades, contiene una lista de organizaciones que brindan asistencia.

3.23 Departamento de Discapacidad - Recursos de Información y Remisión

Se puede solicitar información adicional 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) 202-2764 Voz o al (213) 202-3452 TTY.