NUM. 2014

FECHA 9 de octubre de 1975 1:45 p.m.

APROBADO JUAN A. ALBORS
Secretario de Estado

POR: [signature]
Secretaria Auxiliar de Estado

2014

REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS EN LOS RESIDENCIALES PUBLICOS

original

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA
CORPORACION DE RENOVACION URBANA Y VIVIENDA DE PUERTO RICO

REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS EN LOS RESIDENCIALES PUBLICOS

TABLA DE CONTENIDO

Sección	Asunto	Página
Sección I	Introducción	1
Sección II	Definiciones	1
Sección III	Derecho a Audiencia	2
Sección IV	Acción Requerida Antes de Celebrarse la Audiencia	2
	A. Presentación de la Queja	2
	B. Contestación a la Queja	3
	C. Solicitud de la Audiencia	4
Sección V	Composición y Selección del Comité de Querellas	4
Sección VI	La Audiencia	6
Sección VII	Decisiones del Comité de Querellas	8
Sección VIII	Apelación de la Decisión del Comité de Querellas	9
Sección IX	Notificación para Desalojar la Vivienda	9
Sección X	Fecha de Aprobación	12
Sección XI	Vigencia	12

REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS EN LOS RESIDENCIALES PUBLICOS

Sección I - Introducción

Este Reglamento se establecerá en los Residenciales Públicos administrados por la Corporación de Renovación Urbana y Vivienda de Puerto Rico con el propósito de asegurarles a los residentes y solicitantes de vivienda, la debida atención, consideración y la posible solución a aquellos problemas con los cuales se confrontan y que en alguna forma se relacionan con la vivienda que ocupan o que solicitan.

Este Reglamento esta en armonía con las disposiciones del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos, promulgado en el Manual titulado "Low-Rent Housing Income Limits and Occupancy Handbook".

Las disposiciones de este Reglamento aplicarán a todos los residentes y solicitantes de proyectos de vivienda pública (convencionales, alquiler con oportunidades de adquisición futura y proyectos construidos bajo la Sección 221 (d) (3) de la Ley de Vivienda Federal).

Sección II - Definiciones

Para fines de este Reglamento, los términos que se indican a continuación tendrán los siguientes significados:

A- Audiencia - acto de oir a los querellantes ante el Comité de Querellas.

B- Comité de Querellas - grupo integrado por cinco personas mayores de edad representantes de los residentes, solicitantes y de la

Corporación organizado en cada residencial para atender y considerar en forma objetiva e imparcial quejas y/o agravios presentados por los residentes y/o solicitantes, que propondrá soluciones a la Corporación y tomará decisiones sobre la validez y méritos de la querella.

C- Corporación - Corporación de Renovación Urbana y Vivienda de Puerto Rico

D- Queja o querella - cualquier controversia relacionada con la acción o falta de acción de parte de la Corporación en lo que concierne a sus obligaciones contraídas en el Contrato de Arrendamiento, o alguna acción o falta de acción, de parte de la Corporación en la cual esté envuelta la interpretación o aplicación de sus reglamentos, normas y procedimientos que afecte los derechos, deberes, bienestar o condición de los querellantes.

Sección III - Derecho a Audiencia

El querellante tendrá derecho a una audiencia, ante un Comité de Querellas que se organizará en cada Residencial. Dicha audiencia será solicitada por escrito según se establece en la Sección IV-C de este Reglamento.

Sección IV - Acción Requerida Antes de Celebrarse la Audiencia

A- Presentación de la Queja

1- Cualquier queja será presentada por escrito, personalmente, si posible, a la Oficina de Administración del Residencial o a la Oficina de Selección de Residentes, según sea el caso, de manera que el Administrador del Residencial o el Jefe de la Oficina de Selección de Residentes pueda discutir informalmente la queja

con el querellante y tratar de llegar a acuerdos sin necesidad de celebrar una audiencia ante el Comité de Querellas.

2- El querellante especificará en su queja los fundamentos particulares en que se basa la misma y la acción que solicita. Luego de firmarla la registrará en la oficina correspondiente, dando un tiempo razonable para que el Administrador o el Jefe de la Oficina de Selección de Residentes, tome la acción.

3- El querellante retendrá una copia de la querella y entregará el original al Administrador del Residencial o al Jefe de la Oficina de Selección de Residentes. Todas las querellas y/o copias serán selladas con la fecha de recibo.

B- Contestación a la Queja

1- El Administrador o el Jefe de la Oficina de Selección de Residentes, contestará la queja por escrito. Tal contestación será fechada y firmada y se enviará al querellante dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha en que se recibió la querella. Copia de esta contestación se archivará en la oficina junto con la querella.

2- En la contestación se deberá especificar lo siguiente:

a- La posible solución a la querella y las razones específicas para tal acción.

b- El derecho del querellante a una audiencia, y

c- El procedimiento mediante el cual se puede conseguir la audiencia.

C- Solicitud de la Audiencia

1- En caso de que el querellante no quede satisfecho con la solución propuesta por el Administrador o el jefe de la Oficina de Selección de Residentes, podrá solicitar por escrito una audiencia ante el Comité de Querellas, dentro de los diez (10) días laborables siguientes a la fecha en que recibió la contestación a su querella.

2- El Administrador o el Jefe de la Oficina de Selección de Residentes anotará en la Solicitud de Audiencia sometida por el querellante, la fecha de recibo de la misma, y la archivará junto con la queja y la contestación a la misma. Notificará inmediatamente de dicha Solicitud al Comité de Querellas. El Comité coordinará con el querellante la fecha, hora y sitio para la celebración de la audiencia.

3- En caso de que el querellante no solicite la audiencia dentro del período de tiempo establecido en el inciso C-1 de esta Sección, se entenderá que renuncia su derecho a la misma, por lo que la solución propuesta a su queja, será final. Esto, sin embargo, no constituirá en forma alguna la renuncia del querellante a su derecho a debatir judicialmente la solución propuesta a su querella.

Sección V - Composición y Selección del Comité de Querellas

A- El Comité de Querellas consistirá de cinco (5) miembros, a saber:

1- Dos (2) miembros serán seleccionados, en orden alfabético, de una lista de diez (10) residentes elegidos por el Consejo de Residentes o por la Asociación de Arrendatarios Participantes, si los hubiera, para servir en forma rotativa por el período de un año. En caso de no existir el Consejo o la Asociación, dichos miembros serán seleccionados por los residentes mediante votación.

2- Dos (2) seleccionados por el Gerente de Distrito y

3- Un (1) miembro imparcial o desinteresado junto a otro alterno será seleccionado por los demás miembros del Comité. En caso de que el Comité no se ponga de acuerdo en cuanto al quinto miembro, la selección la hará el Gerente de Distrito, junto con el Presidente del Consejo de Residentes o el Presidente de la Asociación de Arrendatarios Participantes.

B- El Comité nombrará un Presidente entre sus miembros.

C- Se requerirán tres votos a favor para toda decisión del Comité de Querellas.

D- El miembro imparcial del Comité no podrá ser empleado de la Corporación, ni residente de ningún proyecto de vivienda en particular.

E- El término de todos los miembros del Comité será por un año. Las vacantes que surjan de la lista de residentes serán cubiertas mediante elecciones entre los miembros del Consejo de Residentes o la Asociación de Arrendatarios Participantes.

F- No se permitirá la participación de familiares de un querellante en el Comité de Querellas, ni de ningún empleado cuyos deberes y

responsabilidades lo envuelvan en alguna forma con la queja planteada.

Sección VI - La Audiencia

A- Las partes envueltas tendrán derecho a una audiencia imparcial ante el Comité de Querellas, y podrán ser representadas por un consejero u otra persona seleccionada como representante.

B- La audiencia será en privado a menos que el querellante solicite, y el Comité de Querellas acepte, una audiencia pública. Esto no limita la asistencia de personas interesadas en el proceso.

C- El querellante podrá examinar, antes de la audiencia, copia de los documentos, récords y reglamentos de la Corporación que sean relevantes en la Audiencia así como las reglas que regulan la audiencia. Cualquier documento que no se haya puesto a la disposición del querellante, luego de éste haberlo solicitado, no podrá ser presentado en la audiencia. El querellante podrá solicitar una transcripción de la audiencia, siempre que pague los gastos de la misma.

D- Si la queja fuera sobre la renta vencida u otros cargos que la Corporación reclame al querellante, éste deberá depositar en la Corporación la cantidad objeto de la querella. Si el querellante no cumple con esta obligación, el Comité de Querellas determinará que el querellante ha renunciado su derecho a la audiencia. Tal determinación no constituirá la renuncia del querellante a su derecho a proceder judicialmente.

En caso de que la decisión del Comité fuera a favor del querellante la Corporación hará los ajustes pertinentes y acreditará o devolverá la diferencia al querellante, según éste determine.

E- En caso de que el querellante no se presente a la audiencia, el Comité de Querellas podrá posponer la audiencia por cinco (5) días laborables o podrá determinar que el querellante ha renunciado a su derecho a la audiencia. Esta determinación no constituirá la renuncia al derecho del querellante a debatir judicialmente la solución propuesta a su querella.

F- El querellante deberá presentar la querella en la audiencia. EL Administrador del Residencial o el Jefe de la Oficina de Selección de Residentes tendrán el peso de la prueba al justificar la acción o inacción propuesta al querellante. El querellante podrá presentar evidencia y argumentos que justifiquen su queja y confrontarla con la prueba presentada por el Administrador del Residencial o el Jefe de la Oficina de Selección.

G- Las audiencias dirigidas por el Comité de Querellas serán informales y cualquier evidencia oral o escrita que esté limitada a los hechos y argumentos que se hayan obtenido de la querella y su contestación, podrá ser aceptada por el Comité de Querellas, independientemente que dicha evidencia sea aceptable bajo las Reglas de Evidencia empleadas en los procedimientos judiciales.

Sección VII - Decisiones del Comité de Querellas

A- La decisión del Comité de Querellas se basará única y exclusivamente en los datos presentados en la Audiencia y en la reglamentación vigente de la Corporación y del Departamento de Desarrollo Urbano y Vivienda Federal. Aun cuando dicha decisión no debe confligir con las leyes de Puerto Rico, la Ley de Vivienda de los Estados Unidos de 1937, según enmendada, ni con los requerimientos y reglamentos del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano Federal, la decisión del Comité deberá concentrarse a la reglamentación vigente de la Corporación.

B- Si ambas partes acuerdan proponer una decisión, cada una de las partes la someterá al Comité para su consideración.

C- El Comité de Querellas preparará su decisión por escrito sobre lo presentado por ambas partes, incluyendo un informe de hallazgos, conclusiones y las razones para ello. Esto lo hará dentro de un período de diez (10) días después de la fecha de la audiencia. El Comité enviará o entregará copias del informe a las partes envueltas y/o representantes.

D- La decisión escrita del Comité de Querellas firmada por todos sus miembros, así como toda decisión judicial al respecto, se mantendrá en el archivo de la Oficina del Residencial y estará disponible para inspección.

E- Si la decisión del Comité es a favor del querellante, la Corporación tomará prontamente la acción que sea necesaria para poner en efecto

dicha decisión siempre y cuando que la misma no sea incompatible con la reglamentación vigente, o se abstendrá de cualquier acción prohibida por tal decisión a menos que el Director Ejecutivo de la Corporación de Renovación Urbana y Vivienda de Puerto Rico, o su representante autorizado determine que el Comité ha actuado arbitrariamente o se ha excedido en su autoridad en cuyo caso, notificará por escrito al querellante dentro de un período de treinta (30) días a partir de la fecha de la audiencia. En este caso la decisión del Comité de Querellas estará sujeta a la acción judicial pertinente.

Sección VIII - Apelación de la Decisión del Comité de Querellas

Toda decisión del Comité que sea a favor de la Corporación y/o que deniegue al querellante total o parcialmente, la ayuda que ha solicitado; no constituirá una renuncia al derecho que pueda tener el querellante a un juicio de novo, ni afectará sus derechos, en forma alguna.

En dicho juicio, la Corporación se limitará a presentar los fundamentos originales utilizados para determinar la posible solución a la querella.

Sección IX - Notificación para Desalojar la Vivienda

A- En cada Distrito existirá un Comité de Desahucio compuesto de cinco (5) miembros, a saber: el Gerente, quien será su Presidente, el Supervisor de Labor Comunal, el Presidente del Consejo de Residentes Distrital o el miembro del Consejo en quien él delegue, el Subdirector Asociado de la Región correspondiente o su Ayudante

y un miembro imparcial que será seleccionado por los miembros del Comité de Desahucio.

B- El Administrador del Residencial someterá al Gerente de Distrito un informe del caso que recomiende para desahucio.

C- El Gerente de Distrito evaluará el informe y de aprobar la recomendación del Administrador, citará al Comité de Desahucio para exponerle el caso.

D- El Comité de Desahucio estudiará el caso detenidamente y sostendrá una conferencia en privado con el residente para discutir detalles relacionados con el mismo.

E- El Comité de Desahucio hará una evaluación de los planteamientos que presente el residente en la conferencia, y de concluir que dichos planteamientos no varían en forma alguna la determinación del posible desahucio, así lo informará al residente a la vez que entregará a éste en el mismo acto una notificación por escrito que contendrá la siguiente información:

1- Las razones específicas para el posible desahucio.

2- El derecho del residente a solicitar una audiencia ante el Comité de Querellas dentro de los próximos cinco (5) días laborables a partir de la fecha de la conferencia.

F- En caso de que el residente no solicite la audiencia dentro del tiempo establecido en el inciso E-2 anterior, se entenderá que renuncia a su derecho a la misma, y la decisión del Comité de

Desahucio será final, por lo que el Gerente de Distrito procederá a iniciar la acción legal correspondiente. Esto no constituirá en forma alguna la renuncia del residente a su derecho a debatir judicialmente el desahucio propuesto.

G. En caso de que el residente solicite la audiencia ante el Comité de Querellas y éste decidiera respaldar la decisión del Comité de Desahucio, el Gerente de Distrito procederá como sigue:

1. En aquellos casos en que el residente recurre al Tribunal, iniciará la acción para reposeer la vivienda, una vez haya vencido el término de tiempo que el Tribunal le conceda al residente para que éste desocupe la referida vivienda.
2. Entregará al residente la notificación de desalojo después que el Comité de Querellas le haya notificado a dicho residente la decisión tomada en su caso, indicándole en dicha notificación lo siguiente:
   a. Que de no desalojar la vivienda dentro de tres (3) días, a partir de la fecha de entrega de dicho documento, se tomará la acción legal correspondiente.
   b. Que de oponerse el Residente a la acción legal que se lleve en su contra, el Gerente de Distrito o la persona en quien él delegue podrá probar que las razones originales en que se fundamenta la acción, constituyen causa para el desahucio bajo las leyes, reglas y reglamentos aplicables.

Lo establecido en esta Sección no aplicará a aquellas personas que se desahucien por haber invadido una vivienda en un residencial. En estos casos se procederá de acuerdo a lo establecido en el Procedimiento a Seguirse en Casos de Invasiones de Viviendas, emitido en 1 de julio de 1974.

Sección X - Fecha de Aprobación

Aprobado por el Secretario de la Vivienda en 27 de agosto de 1974, mediante Orden Administrativa CRUV 74.31, según enmendada por la Orden Administrativa AO CRUV 75.145 de 7 de julio de 1975.

Sección XI - Vigencia

Este Reglamento empezará a regir una vez se haya radicado en el Departamento de Estado y el mismo sea publicado en el Boletín del Estado Libre Asociado de Puerto Rico.

2014

AO Cruv 74. 31

ADMINISTRATIVE ORDER OF THE SECRETARY OF THE HOUSING DEPARTMENT

I, José E. Arrarás, Secretary of the Housing Department, by virtue of the powers conferred on me by the Constitution and the statutes of the Commonwealth of Puerto Rico, do hereby declare and order:

TO ESTABLISH RULES AND REGULATIONS GOVERNING THE ATTENTION TO GRIEVANCES FILED BY APPLICANTS AND TENANTS IN LOW-RENT HOUSING PROJECTS ADMINISTERED BY THE PUERTO RICO URBAN RENEWAL AND HOUSING CORPORATION.

WHEREAS, many of the problems faced by management and tenants in low-rent housing projects have resulted in friction and strain in tenant-management relations.

WHEREAS, had some kind of procedure been available for grievance much of these problems might have been avoided and/or minimized.

WHEREAS, the United States Department of Housing and Urban Development has required from the local housing authorities the establishment of a grievance procedure in order to improve management-tenant relationship in public housing projects.

THEREFORE, THE SECRETARY OF HOUSING DOES HEREBY ORDER, APPROVE AND DIRECT:

1. The Rules and Regulations governing the attention to grievances file by applicants and tenants in Low-Rent Housing Projects Administered by the Puerto Rico Urban Renewal and Housing Corporation incorporated herein ar hereby adopted.

2. This ADMINISTRATIVE ORDER shall take effect immediately.

At San Juan, Puerto Rico this 27th day of August 1974.

José E. Arrarás
Secretary of the Housing Department

(SEAL)

Attest:

Ismael Ríos Sánchez
Executive Director
Puerto Rico Urban Renewal and
Housing Corporation