ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA
ADMINISTRACION DE VIVIENDA PUBLICA

4950

REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y SEÑALAMIENTOS EN LOS RESIDENCIALES PUBLICOS

I N D I C E

495-D

PAGINA

ARTICULO 1 -	BASE LEGAL	1
ARTICULO 2 -	PROPOSITO	1
ARTICULO 3 -	ALCANCE	1
ARTICULO 4 -	DEFINICIONES	2
ARTICULO 5 -	PREPARACION DEL SEÑALAMIENTO POR EL ADMINISTRADOR	4
ARTICULO 6 -	PRESENTACION DE LA QUEJA POR EL RESIDENTE	5
ARTICULO 7 -	SOLICITUD DE INTERVENCION EN EL PROCEDIMIENTO ADJUDICATIVO	5
ARTICULO 8 -	DETERMINACION DE LA ADMINISTRACION CON RESPECTO A LA SOLICITUD DE INTERVENCION	6
ARTICULO 9 -	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR VISTA DE REVISION ANTE EL GERENTE	6
ARTICULO 10 -	SELECCION DEL OFICIAL EXAMINADOR	7
ARTICULO 11 -	REQUISITOS PARA LA CELEBRACION DE LA VISTA ADMINISTRATIVA	7
ARTUCULO 12 -	REBELDIA	8
ARTICULO 13 -	CELEBRACION DE LA VISTA	9
ARTICULO 14 -	INFORME DEL OFICIAL EXAMINADOR	9
ARTICULO 15 -	RESOLUCION U ORDEN FINAL	10
ARTICULO 16 -	RECONSIDERACION	10
ARTICULO 17 -	EXPEDIENTES	10
ARTICULO 18 -	CANCELACION DE CONTRATO	11
ARTICULO 19 -	NOTIFICACION DE DESALOJO	12
ARTICULO 20 -	SALVEDAD	12
ARTICULO 21 -	DEROGACION	12
ARTICULO 22 -	VIGENCIA	13

Núm. 4950
Fecha 19 de agosto de 1993 11:15 A.M.
Aprobado: Baltasar Corrada del Río
Secretario de Estado
Por: [signature]
Secretaria Auxiliar de Estado

ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA

REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS Y SEÑALAMIENTOS EN LOS RESIDENCIALES PÚBLICOS

ARTICULO 1 - BASE LEGAL

Este reglamento se adopta en virtud de las disposiciones de la Ley 97 del 10 de junio de 1972, según enmendada, conocida como Ley Orgánica del Departamento de la Vivienda y la Ley 66 del 17 de agosto de 1989, que crea la Administración de Vivienda Pública. Asimismo, está en armonía con lo dispuesto en el Manual "The Public Housing Occupancy Handbook" del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD).

ARTICULO 2 - PROPOSITO

Este reglamento establecerá las reglas y procedimientos administrativos en los residenciales públicos, que garanticen una solución informal de los asuntos sometidos a la administración, sin que se menoscaben los derechos de los residentes relacionados con la vivienda que ocupan. En la aplicación de este reglamento se evitará la discriminación contra persona por motivos de raza, color, religión, origen, sexo o impedimento. El formulario HUD 903 y 903-A serán incluidos para referencia en este reglamento y estarán disponibles para la distribución a solicitantes o residentes de vivienda pública.

ARTICULO 3 - ALCANCE

Este reglamento aplicará como procedimiento adjudicativo para ventilar querellas de los residentes de vivienda pública, los Agente de Administración y la Administración de Vivienda Pública de Puerto Rico. Este Procedimiento excluye la causal por falta de pago.

ARTICULO 4 - DEFINICIONES

A los efectos de este Reglamento, los siguientes términos tendrán el significado que a continuación se expresa:

1. Agente Administrador - Compañía contratada por la Administración de Vivienda Pública para administrar y dar mantenimiento a los residenciales públicos.
2. Administrador - Empleado a cargo de la administración de un residencial público.
3. Consejo de Residentes - Grupo representativo de la comunidad, elegido por los residentes de un proyecto de vivienda en particular, que sirve de enlace entre la Administración y los residentes, en el desarrollo de actividades sociales, recreativas y educativas y en la atención de los problemas comunales e individuales de éstos.
4. Contrato de Arrendamiento - Documento legal donde se establecen las obligaciones contractuales entre el arrendatario y la Administración.
5. Gerente - Ejecutivo del Agente Administrador responsable de la organización, administración y supervisión de los residenciales públicos de la Administración de Vivienda Pública.
6. HUD - Departamento Federal de Vivienda y Desarrollo Urbano.
7. Oficial Examinador - Persona seleccionada de acuerdo a lo establecido en este Reglamento para presidir la vista administrativa y rendir informe de la misma.
8. Orden o Resolución - Cualquier decisión o acción de aplicación particular que adjudique derechos, penalidades o sanciones administrativas a una parte.
9. Queja - Cualquier reclamación o controversia que promueva un residente miembro de la composición familiar en ausencia del jefe de familia en relación con la acción o falta de acción por parte de la Administración privada, respecto a las obligaciones contraídas en el Contrato de

Arrendamiento o con la aplicación de los reglamentos vigentes que afecten adversamente los derechos, obligaciones, bienestar o condición del residente.

10. Señalamiento de Incumplimiento - Cualquier actuación por parte del residente que incumpla sus obligaciones contractuales, reglamentarias o legales y que sean señalados por Agente Administrador del Residencial o Gerente.

11. Querellante - Todo residente miembro de la composición familiar en ausencia del jefe de familia o administrador que presente una queja a la Administración de Vivienda Pública conforme a lo establecido en este Reglamento.

12. Residencial Público - Proyecto de vivienda en alquiler para familias de escasos recursos económicos, administrados por Agentes Privados en el que la familia paga renta de acuerdo a sus ingresos y composición familiar.

13. Residente - Cualquier miembro de una familia que aparezca como tal en el Contrato de Arrendamiento y resida en la vivienda.

14. Vista - Acto donde los querellantes presentan al Oficial Examinador los planteamientos relacionados con su querella.

15. Expediente - Significa todos los documentos que no hayan sido declarados como materia exenta de divulgación por una ley y otros materiales relacionados con un asunto específico que esté o haya estado ante la consideración de la agencia en los procedimientos adjudicados.

16. Interventor - Significa aquella persona que no sea parte original en cualquier procedimiento adjudicativo que la Agencia lleve a cabo y que haya demostrado su capacidad o interés en el procedimiento.

ARTICULO 5 - PREPARACIÓN DEL SEÑALAMIENTO POR EL AGENTE ADMINISTRADOR

1. El Agente Administrador podrá presentar un señalamiento contra el arrendatario por cualquier violación a las leyes, reglamentos o el Contrato de Arrendamiento.
2. El contenido del señalamiento presentado por el agente privado contendrá:
   a. Nombre y dirección postal del querrellado.
   b. Los hechos constituidos de la infracción.
   c. Las disposiciones legales o reglamentarias por las cuales se le imputa el señalamiento.
   d. Propuesta de arreglo a la que el residente pueda aceptar en compensación por su incumplimiento señalado.
3. En el caso de la cancelación de contrato por actividades que afecten el ambiente físico o social del proyecto, actividades según definidas en el Contrato de Arrendamiento en su cláusula octava y en el Reglamento de Admisión y Ocupación Continuada, se comenzará el proceso de la vista administrativa mediante notificación enviada por el gerente del agente administrador. La notificación contendrá lo establecido por este reglamento como contenido de una notificación que presente el agente administrador.
4. La notificación en el caso mencionado en el párrafo anterior debe incluir la advertencia que de no comparecer se continuará con el procedimiento.
5. La notificación en esta etapa será para la celebración de una conferencia con antelación a la vista administrativa ante el gerente en donde el residente pueda ver documentos que tiene en su contra para probar el incumplimiento de contrato que motivó el inicio de este procedimiento y el residente pueda prepararse para la vista administrativa.
6. Luego de esta etapa se envía el expediente con un informe de lo ocurrido en la conferencia con antelación a la

vista administrativa al Administrador de Vivienda Pública para que se continúen los procedimientos según establecido en este Reglamento.

7. En estos casos si la decisión de la vista administrativa es adversa al residente tiene el derecho de proseguir lo establecido en este Reglamento hasta llevar el caso a revisión al Tribunal Superior.

ARTICULO 6 - PRESENTACIÓN DE LA QUEJA POR EL RESIDENTE

1. Toda queja será presentada por el querellante ante el Administrador oralmente o por escrito.
2. Una vez presentada la querella, las partes procederán a discutir informalmente la misma para tratar de llegar a una solución justa, sin tener que recurrir a la celebración de una vista.
3. El Administrador que atiende la querella o el señalamiento preparará por escrito un informe sobre lo discutido entre las partes y la decisión adoptada, dentro de los diez (10) días laborables siguientes a la fecha en que se vio la vista de la querella. Se le entregará copia de este informe al querellado y otra copia para el expediente del residente. Este informe deberá indicar:
    a. Nombre de los participantes
    b. Fecha de presentación de la querella
    c. Naturaleza de la querella
    d. Decisión tomada por el Administrador y los fundamentos en que se basa la misma
    e. Advertencia sobre el derecho y el procedimiento mediante el cual el querellante podrá solicitar una vista en caso de no estar conforme con la decisión adoptada por el Administrador

ARTICULO 7 - SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN EL PROCEDIMIENTO ADJUDICATIVO

Cuando una persona o la Organización de Residentes tenga interés legítimo en un procedimiento adjudicativo ante la

Administración, podrá someter una solicitud por escrito debidamente fundamentada, para que se le permita intervenir o participar en dicho procedimiento.

ARTICULO 8 - DETERMINACION DE LA ADMINISTRACIÓN CON RESPECTO A LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

La Administración podrá a su discreción conceder o denegar la solicitud tomando en consideración entre otros los factores de:

a. Que el interés del peticionario pueda ser afectado adversamente por el procedimiento adjudicativo.

b. Que no existan otros medios en derecho para que el peticionario pueda proteger adecuadamente su interés.

c. Que el interés del peticionario ya está representado adecuadamente por las partes en el procedimiento.

d. Que la participación del peticionario pueda ayudar razonablemente a preparar un expediente más completo del procedimiento.

e. Que la participación del peticionario pueda extender o dilatar excesivamente el procedimiento.

f. Que el peticionario represente o sea portavoz de otros grupos o entidades de la comunidad como el Consejo de Residentes o la Organización de Residentes reconocida de acuerdo a la reglamentación.

g. Que el peticionario pueda aportar información, pericia, conocimientos especializados o asesoramiento técnico que no estaría disponible de otro modo en el procedimiento.

ARTICULO 9 - PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR VISTA DE REVISIÓN ANTE EL GERENTE

1. Cuando el querellante no esté satisfecho con la decisión adoptada por el Administrador, podrá solicitar una vista de revisión al Gerente de la zona, dentro de los diez (10) días laborables siguientes a la fecha en que recibió el informe escrito como contestación de su queja, o al del señalamiento preparado por el administrador.

2. La solicitud de vista deberá indicar:

   a. Nombre y dirección del querellado

   b. Queja presentada y las razones que motivaron para presentarla

   c. Acción o remedio que solicita

3. Si el querellado no solicita la celebración de la vista de revisión dentro del período de tiempo establecido en el inciso 1, anterior, se entenderá que renuncia su derecho a la misma y que la decisión propuesta por el Administrador a su queja o al señalamiento será final, excepto que medie justa causa para solicitar la vista fuera del término establecido.

4. El Gerente notificará por escrito al querellante, dentro de cinco (5) días laborables siguientes al recibo de la solicitud de la vista, la fecha, hora y lugar donde se celebrará la vista.

5. Cuando el querellante no esté satisfecho con la revisión del gerente de zona en su caso dentro de los diez (10) días laborales siguientes a la fecha en que recibió el informe de revisión solicitará la vista administrativa al Administrador de Vivienda Pública.

ARTICULO 10 - SELECCION DEL OFICIAL EXAMINADOR

1. El Oficial Examinador será una persona imparcial, mayor de edad, seleccionada por el Secretario Auxiliar para Asuntos Legales.

ARTICULO 11 - REQUISITOS PARA LA CELEBRACIÓN DE LA VISTA ADMINISTRATIVA

1. El querellante tiene que haber solicitado la vista al Administrador dentro del término establecido en este Reglamento.

2. El Oficial Examinador solicitará copia del expediente del querellante al Gerente.

3. El Oficial Examinador señalará la celebración de la vista para dentro de quince (15) días calendario siguientes al recibo de la solicitud, en el día, hora y lugar más

conveniente para ambas partes. La notificación deberá efectuarse mediante correo certificado o personalmente y con la siguiente información:

a. Fecha, hora y lugar en que se celebrará la vista.

b. Los hechos constitutivos de la información, disposiciones legales o reglamentarios por las cuales se le imputa la violación al contrato.

c. Advertencia de que las partes podrán comparecer asistidas de abogados, pero no estarán obligadas a estar así representadas.

d. Apercibimiento de las medidas que la Administración podrá tomar si una parte no comparece a la vista.

e. Advertencia de que la vista no podrá ser suspendida.

4. La vista se conducirá ante el Oficial Examinador.

5. Se garantizará al querellante la celebración de una vista imparcial, justa y rápida.

6. Se velará porque se ofrezca al querellante las garantías del debido proceso de ley, a saber:

a. La oportunidad para que el querellante obtenga los documentos que sean pertinente a la vista. Los documentos que no se hagan accesible al querellante no podrán ser utilizados en la vista.

b. Presentación de evidencia.

c. El derecho del querellado a estar representado por un abogado o por cualquier persona de su predilección.

d. El derecho a que la vista sea en privado, salvo que el querellado solicite que sea pública.

e. El derecho a una decisión basada en los hechos presentados en la vista y sobre el expediente del arrendatario.

ARTICULO 12 - REBELDIA

Si una parte debidamente citada no comparece a la vista el Oficial Examinador podrá declararla en rebeldía y continuar

el procedimiento sin su participación, pero notificará por escrito a dicha parte su determinación, los fundamentos para la misma y el recurso de revisión disponible.

ARTICULO 13 - CELEBRACION DE LA VISTA

1. El querellante iniciará la presentación del caso ante el Oficial Examinador y del remedio que solicita.
2. La Administración expondrá pruebas que justifiquen la solución adoptada en la querella presentada por el residente.
3. El Oficial Examinador recibirá toda la prueba documental o testifical que sea pertinente con los hechos planteados en la querella o en el señalamiento, sin necesidad de ajustarse a las reglas de evidencia prevalecientes en los tribunales de justicia.
4. Se llevará un récord de los procedimientos en cinta magnetofónica, pero lo declarado no tendrá que ser transcrito, excepto a requerimiento de la parte interesada en cuyo caso deberá satisfacer el costo de la transcripción.
5. El Oficial Examinador velará porque la vista se conduzca con el debido orden y respeto, y podrá imponer las penalidades permitidas bajo las disposiciones de la Ley 170 del 12 de agosto de 1988.

ARTICULO 14 - INFORME DEL OFICIAL EXAMINADOR

1. El Oficial Examinador notificará a las partes su decisión, dentro de treinta (30) días calendario siguientes a la fecha de haber finalizado la vista mediante informe escrito, indicando las determinaciones de hecho y las conclusiones de derecho y sus recomendaciones sobre el caso. Dicho informe conjuntamente con el expediente del caso será remitido al Administrador para proceder a emitir la resolución u orden final.
2. La resolución u orden deberá incluir y exponer las determinaciones de hecho, conclusiones de derecho, la

disponibilidad del recurso de reconsideración o revisión, según sea el caso. La orden o resolución deberá ser firmada por el administrador y entregada personalmente o por correo certificado a las partes.

ARTICULO 15 - RESOLUCION U ORDEN FINAL

El Administrador de la Administración de Vivienda Pública emitirá la resolución u orden final del caso basado en el informe del Oficial Examinador y el expediente, en un término que no podrá exceder de noventa (90) días, después de finalizada la vista. Salvo que el mismo sea renunciado o ampliado con el consentimiento escrito de todas las partes o causa justificada.

ARTICULO 16 - RECONSIDERACION

Las partes adversamente afectadas por una resolución u orden parcial o final, podrán, dentro del término de veinte (20) días desde la fecha de la notificación, presentar una moción de reconsideración. La Administración dentro de los quince (15) días de haberse presentado dicha moción, deberá proceder a reconsiderarla. Si la rechazaré de plano o no actuaré dentro de los quince (15) días, el término para solicitar revisión judicial comenzará a correr nuevamente desde que se le notifique dicha denegatoria o desde que expiren los quince (15) días, según sea el caso.

Si la Administración toma alguna determinación en su consideración, el término para solicitar revisión judicial empezará a contar desde la fecha en que se archive en autos copia de la notificación de la Administración resolviendo definitivamente la moción.

ARTICULO 17 - EXPEDIENTES

La Administración mantendrá un expediente oficial de cada procedimiento adjudicativo. Este expediente incluirá:

a. Las notificaciones de todos los procedimientos.

b. Cualquier orden o resolución emitida.

c. Toda la evidencia recibida o considerada.

d. El informe preparado por el Oficial Examinador junto con cualquier transcripción de todo o parte de la vista.

Este expediente constituirá la base exclusiva para la acción de la Administración en un procedimiento adjudicativo bajo este Reglamento o para la revisión judicial ulterior.

ARTICULO 18 - CANCELACION DE CONTRATO

Cuando se determine la cancelación del contrato de arrendamiento, excepto Falta de Pago; y el residente no está de acuerdo con tal determinación, éste podrá querellarse mediante el procedimiento establecido en este Reglamento. La notificación de la Administración se hará por escrito y se entregará personalmente o por correo certificado con acuse de recibo al arrendatario. Esta orden o resolución deberá cumplir con los siguientes requisitos:

a. Indicar las razones que dan lugar a la cancelación del contrato de arrendamiento y al inicio de la acción de desahucio en el Tribunal.

b. Que de recurrir al Tribunal, se concederá al residente la oportunidad de examinar con anterioridad a la vista judicial, los documentos, récords y reglamentos de la Administración de Vivienda Pública, pertinentes con la acción de desahucio, con el propósito de que el residente pueda preparar su defensa.

c. De su derecho a estar representado por un abogado.

d. Que en la cita judicial tendrá la oportunidad para refutar la evidencia presentada por la Administración, la oportunidad de contrainterrogar los testigos de la Administración y de presentar cualquier defensa afirmativa.

En los casos en que la queja se ventile ante el Oficial Examinador y el informe de la vista esté de acuerdo con la decisión de la Administración, se requiere que antes de iniciar la acción de desahucio en el Tribunal, la

Administración notifique por escrito al residente que desaloje la vivienda en el plazo indicado en la Reglamentación. Esta notificación no podrá enviarse en ningún momento anterior a la decisión del Oficial Examinador.

ARTICULO 19 - NOTIFICACIÓN DE DESALOJO

La notificación de desalojo será por escrito y se entregará al residente querellante personalmente o se enviará por correo certificado con acuse de recibo. En esta notificación se le indicará al residente que de no desalojar la vivienda en la fecha indicada en la comunicación, la Administración iniciará la correspondiente acción de desahucio en un Tribunal de jurisdicción competente pudiendo recaer sobre el residente el pago de los gastos legales pertinentes, de obtener una sentencia favorable a la Administración.

ARTICULO 20 - SALVEDAD

Si cualquier palabra, párrafo, artículo, sección o parte de este Reglamento fuere declarado inconstitucional o nulo por un Tribunal competente, tal decisión o fallo no afectará, perjudicará ni invalidará las demás disposiciones de este Reglamento.

ARTICULO 21 - DEROGACION

El Reglamento a derogarse conocido como "Reglamento para la Atención de Quejas en los Residenciales Públicos aprobado el 28 de julio de 1988 y codificado 20.10-26 en el manual administrativo será sustituido por el "Reglamento para la Atención de Quejas y Señalamientos en los Residenciales Públicos" codificado en el manual administrativo del Departamento 40.10-4.

ARTICULO 22 - VIGENCIA

Este Reglamento entrará en vigor a los treinta (30) días siguientes de la fecha de radicación en el Departamento de Estado, salvo mediante Orden Ejecutiva del Gobernador se disponga otra fecha de efectividad.

Adoptado en San Juan, Puerto Rico, hoy 13 de agosto de 1993.

JOSE ANGEL MACHUCA ROMERO
ADMINISTRADOR
ADMINISTRACION DE VIVIENDA PUBLICA

CARLOS J. VIVONI NAZARIO
SECRETARIO
DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA