



MANUAL PARA RESIDENTES



Versión: agosto de 2024

Este manual es un resumen redactado con lenguaje sencillo que la Autoridad de la Vivienda de la Ciudad de Nueva York (New York City Housing Authority, NYCHA) preparó para ayudarlo a comprender los derechos y las responsabilidades de los residentes de las viviendas públicas. Para ver una descripción completa de los derechos y las responsabilidades de los residentes, consulte el contrato de alquiler, los Aspectos Destacados de las Reglas Institucionales (Highlights of House Rules) y el Plan de Admisiones y Ocupación Continua (Admissions and Continued Occupancy Plan, ACOP), ya que cambian de vez en cuando.

UNA GUÍA PARA LOS RESIDENTES DE LA NYCHA

La guía para residentes de la NYCHA incluye mucha información útil tanto para los residentes nuevos como para los de larga data, desde cómo pagar el alquiler o reemplazar las llaves perdidas hasta información sobre la política de mascotas.

CONTENIDO

CAPÍTULO 1: INFORMACIÓN DE CONTACTO IMPORTANTE	1-4
CAPÍTULO 2: MANTÉNGASE CONECTADO	5-6
CAPÍTULO 3: DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA PROPIEDAD	7-8
CAPÍTULO 4: REPARACIONES Y MANTENIMIENTO	9-12
CAPÍTULO 5: SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL EDIFICIO	13-16
CAPÍTULO 6: SEGURIDAD COMUNITARIA	17
CAPÍTULO 7: ELECTRODOMÉSTICOS, SERVICIOS PÚBLICOS E INSTALACIONES DEL DESARROLLO	18-19
CAPÍTULO 8: RECICLAJE Y DISPOSICIÓN DE RESIDUOS	20-21
CAPÍTULO 9: SUSTENTABILIDAD	22-23
CAPÍTULO 10: HOGARES SALUDABLES	24-27
CAPÍTULO 11: ALQUILER	28-29
CAPÍTULO 12: REGLAS Y REQUISITOS	30-35
CAPÍTULO 13: CANCELACIÓN DEL INQUILINATO, Y MOTIVOS Y PROCESO DE DESALOJO	36-39
CAPÍTULO 14: TRASLADOS	40
CAPÍTULO 15: PROCEDIMIENTOS DE MUDANZA	41
CAPÍTULO 16: PROGRAMAS Y SERVICIOS PARA RESIDENTES	42-45
CAPÍTULO 17: IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y VIVIENDA JUSTA	46-48

OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDADES (PROPERTY MANAGEMENT OFFICE)

De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. (Puede haber horarios de atención extendidos una vez a la semana en su desarrollo; comuníquese con la oficina de administración de propiedades para obtener información).

MYNYCHA

Gestione sus reparaciones y solicitudes de mantenimiento; acceda al sitio web o descargue la aplicación:
www.nyc.gov/mynycha

CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CUSTOMER CONTACT CENTER, CCC)

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para informar una emergencia de mantenimiento, y de lunes a viernes desde las 6:00 a. m. hasta la medianoche para programar reparaciones de mantenimiento de rutina; llame al: (718) 707-7771

PORTAL DE AUTOSERVICIO (SELF-SERVICE PORTAL)

Gestione sus acuerdos de arrendamiento y su contrato de alquiler, y complete la recertificación anual:
selfserve.nycha.info

PLANIFICADOR DEL VECINADARIO (NEIGHBORHOOD PLANNER)

Se encarga de programar recibos abiertos para reparaciones que requieren conocimientos especializados y que han sido identificadas por un trabajador de mantenimiento. Comuníquese con la oficina de administración de propiedades para obtener el número de teléfono de su planificador del vecindario. De lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.

EN CASO DE EMERGENCIA, LLAME AL 911. PARA TODOS LOS DEMÁS SERVICIOS DE LA CIUDAD QUE NO SEAN DE EMERGENCIA, LLAME AL 311.

New York City Housing Authority

90 Church Street
New York, NY 10007
(212) 306-3000 (línea principal y conmutador)
www.nyc.gov/nycha

INQUIETUDES Y QUEJAS

Si desea informar lo siguiente:

- Posibles infracciones de leyes, reglas o regulaciones;
- Trabajos de mantenimiento inadecuados que buscan ocultar la condición actual del edificio;
- Problemas de salud y seguridad informados previamente, como plomo, moho, plagas, calefacción, elevadores, limpieza del edificio y seguridad contra incendios, que no se solucionaron;
- Incumplimiento de políticas o procedimientos;
- Condiciones inseguras para el personal de la NYCHA; o
- Trabajos de mantenimiento de mala calidad en un apartamento o edificio:

Visite on.nyc.gov/Submit-Concern o llame al Centro de Atención al Cliente (CCC) de la NYCHA al 718-707-7771 (y seleccione la opción 7 del menú cuando se le solicite hacerlo). Las quejas se pueden informar de manera anónima. Según la naturaleza del problema, su queja se transferirá al Departamento de Cumplimiento (Compliance Department), al Departamento de Seguridad y Salud Ambiental (Environmental Health and Safety Department) o la Unidad de Control de Calidad (Quality Assurance Unit) de la NYCHA.

CENTROS DE ATENCIÓN SIN CITA PREVIA DEL CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (De lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 5:00 p. m.)

Puede programar una cita en uno de los centros de atención sin cita previa del Centro de Atención al Cliente (CCC) de la NYCHA para un horario que le resulte conveniente. Para programar una cita, visite on.nyc.gov/nycha-ccc-appt.

Brooklyn/Staten Island/Queens

787 Atlantic Avenue, 2nd Fl.
Brooklyn, NY 11238
(718) 707-7771

Bronx/Manhattan/Queens

478 East Fordham Road (1 Fordham Plaza), 2nd Fl.
Bronx, NY 10458
(718) 707-7771

OFICINA DE DIVERSIDAD, EQUIDAD E INCLUSIÓN (OFFICE OF DIVERSITY, EQUITY, AND INCLUSION, ODEI)

(212) 306-4468

SOLICITUDES DE LA LEY POR LA LIBERTAD DE LA INFORMACIÓN (FREEDOM OF INFORMATION LAW, FOIL)

Las solicitudes de la FOIL se deben hacer por escrito. Puede enviar su solicitud por correo postal, correo electrónico o fax; también puede entregarla personalmente utilizando la información de contacto que figura a continuación. No envíe una copia impresa y por correo electrónico, ya que duplicaría la solicitud y podría haber demoras en la respuesta.

90 Church Street, 11th Floor
New York, New York 10007
FOIL@nycha.nyc.gov
Fax: (212) 656-1064

Enlaces útiles y formularios de muestra:

- Formulario de solicitud (Request Form) de la FOIL:
www.nyc.gov/assets/nycha/downloads/pdf/FOIL-Request-Form.pdf
- Consentimiento para divulgar el formulario (Consent to Release Form):
www.nyc.gov/assets/nycha/downloads/pdf/NYCHA-Consent-to-Release-FOIL.pdf
- Preguntas frecuentes: www.nyc.gov/site/nycha/about/foil-faq.page
- Lista de temas de debate (Subject Matter List) de la FOIL:
www.nyc.gov/site/nycha/about/foil-subject-matter-list.page

**DEPARTAMENTO DE VIVIENDA Y DESARROLLO URBANO
(HOUSING AND URBAN DEVELOPMENT, HUD) DE LOS EE. UU. -
OFICINA DEL ADMINISTRADOR REGIONAL (OFFICE OF THE
REGIONAL ADMINISTRATOR)**

CAP. 1

26 Federal Plaza, Room 3541
New York, NY 10278
Correo electrónico: NY_WebManager@hud.gov
Teléfono: (212) 264-8000
Fax: (212) 264-0246
TTD: (212) 264-0927

INSPECTOR GENERAL

Denuncie cualquier instancia de fraude, desperdicio o gestión fraudulenta grave: (212) 306-3355
Fax: (212) 306-6484
ig@nycha.nyc.gov

UNIDAD DE SERVICIOS DE IDIOMAS (LANGUAGE SERVICES UNIT)

NYCHA traduce documentos oficiales y organiza servicios de interpretación para personas con dominio limitado del inglés y para aquellas con dificultades auditivas o sordas, con el objetivo de facilitar un acceso significativo a los programas y actividades de NYCHA. Si necesita ayuda, comuníquese con la oficina de administración de propiedades o llame al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771.

LEGAL

La presentación formal de documentos legales ante la NYCHA se debe hacer los martes o los jueves entre las 9:00 a. m. y las 5:00 p. m. en 90 Church Street, 11th Floor, New York, NY 10007, o por correo electrónico a ServiceECF@nycha.nyc.gov.

BUZÓN DE COBRANZA (LOCKBOX UNIT)

Si tiene preguntas sobre las opciones de pago del alquiler o las facturas electrónicas, llame al (718) 707-7771.

SISTEMA DE PAGO AUTOMÁTICO POR TELÉFONO DE LA NYCHA

(877) 481-9947

CONSULTAS SOBRE MEDIOS

(212) 306-3322

CENTRO DE LLAMADAS DEL DEFENSOR DEL PUEBLO (OMBUDSPERSON CALL CENTER, OCC)

Si ya ha informado la presencia de moho o una gotera en su apartamento ante la NYCHA, pero lo mismo el moho, las goteras o cualquier reparación relacionada que no se ha realizado correctamente o de forma oportuna siguen siendo una preocupación para usted, comuníquese con el Centro de Llamadas del Defensor del Pueblo (OCC), que es un centro designado por el tribunal e independiente de la NYCHA, para informar estos problemas al 888-341-7152 o en ombnyc.com.

**LÍNEA DIRECTA DE EMPODERAMIENTO ECONÓMICO
Y SUSTENTABILIDAD DE LOS RESIDENTES (RESIDENT
ECONOMIC EMPOWERMENT & SUSTAINABILITY, REES)**

(718) 289-8100

www.opportunitynycha.org

**PARTICIPACIÓN DE LOS RESIDENTES Y COMPROMISO CÍVICO
(RESIDENT PARTICIPATION & CIVIC ENGAGEMENT)**

resident.engagement@nycha.nyc.gov

ESTACIONAMIENTO DE LA NYCHA

(212) 967-4875

www.nychaparking.com

**UNIDAD DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN (SAFETY AND SECURITY UNIT)
DE LA NYCHA**

(212) 306-8800

**LÍNEA DIRECTA DE DROGAS DEL DEPARTAMENTO DE POLICÍA DE LA CIUDAD
DE NUEVA YORK (NEW YORK CITY POLICE DEPARTMENT, NYPD)**

(888) 374-DRUGS

**DEPARTAMENTO DE ASOCIACIONES FAMILIARES (FAMILY PARTNERSHIPS
DEPARTMENT, FPD)**

Bronx: (718) 409-8699

Brooklyn: (212) 306-6720

Manhattan: (646) 994-4755

Queens: (646) 994-4700

Staten Island: (646) 994-4700

Programa de Reinserción Familiar (Family Re-entry Program): (212) 306-6024

o Family.Reentry@nycha.nyc.gov

TELETIPO (TELETYPEWRITER, TTY)

Marque 711.

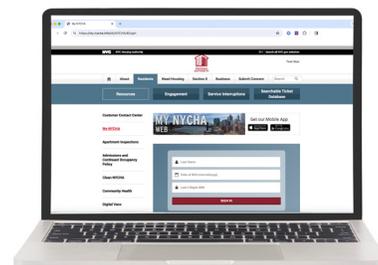
LA NYCHA EN INTERNET

Para enterarse de las últimas noticias y de los sucesos de la NYCHA, inicie sesión en www.nyc.gov/nycha y síganos en las redes sociales:

- Facebook: www.facebook.com/nycha
- Twitter: www.twitter.com/nycha
- Instagram: instagram.com/nychagram
- YouTube: www.youtube.com/nychahousing
- LinkedIn: www.linkedin.com/company/new-york-city-housing-authority

MYNYCHA

MyNYCHA (www.nyc.gov/mynycha), disponible en múltiples idiomas y accesible a través de la web o una aplicación descargable de forma gratuita, le permite gestionar sus solicitudes de reparaciones y mantenimiento las 24 horas del día, los 7 días de la semana. A través de MyNYCHA, también se puede suscribir a alertas sobre cortes de servicios, actualizar su información de contacto y pagar el alquiler.



CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CCC)

Llame al Centro de Atención al Cliente (CCC) al (718) 707-7771. Está disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana para informar una emergencia de mantenimiento en los apartamentos y los espacios públicos, y de lunes a viernes desde las 6:00 a. m. hasta la medianoche para programar reparaciones de mantenimiento de rutina.

El CCC y MyNYCHA son formas sencillas y convenientes de solicitar servicios de la NYCHA.



PORTAL DE AUTOSERVICIO PARA RESIDENTES (SELF-SERVICE RESIDENT PORTAL) DE LA NYCHA

Visite selfserve.nycha.info para tener acceso conveniente las 24 horas del día, los 7 días de la semana a una variedad de transacciones relacionadas con la NYCHA. Pague el alquiler, complete la recertificación anual, solicite un traslado e inscríbese en programas de Empoderamiento Económico y Sustentabilidad de los Residentes (REES). Los solicitantes también pueden actualizar y verificar el estado de su solicitud. No dude en ingresar con frecuencia para ver los nuevos recursos, anuncios y actualizaciones disponibles. El Portal de Autoservicio también está disponible a través del Punto de Información Integral en su oficina de administración de propiedades.

EL PERIÓDICO DE LA NYCHA

El Periódico de la NYCHA ofrece un resumen de las noticias de la NYCHA, con un enfoque en los residentes; consúltelo ahora en www.nychajournal.nyc.

FURGONETAS DIGITALES

La iniciativa Furgoneta Digital (Digital Van) lleva la tecnología directamente a las comunidades de la NYCHA con acceso limitado o nulo a un servicio de Internet de alta velocidad. Cada furgoneta tiene ocho computadoras portátiles, una impresora/un escáner, servicio de Internet inalámbrico y un asesor con vastos conocimientos que brinda asistencia según sea necesario. El vehículo estacionado ayuda a los residentes a completar recertificaciones anuales en línea, aprender a usar una computadora, acceder a las redes sociales, o buscar empleo en línea y postularse. Para consultar el cronograma de la Furgoneta Digital, visite la siguiente página web o comuníquese con su oficina de administración de propiedades: www.nyc.gov/site/nycha/residents/digital-van.page.



CONSULTE EL TABLERO DE ANUNCIOS

Para conocer las últimas novedades de su desarrollo, consulte regularmente el tablero de anuncios de la oficina de administración de propiedades. El tablero de anuncios brindará información sobre reuniones de la asociación de residentes, la Vigilancia de Residentes (Resident Watch), avisos de reuniones, eventos comunitarios y otras novedades.

PUNTO DE INFORMACIÓN INTEGRAL (ONE-STOP KIOSK) DE LA NYCHA

Acceda a los sitios web y otros servicios gubernamentales locales y federales relacionados con la NYCHA (como la Administración del Seguro Social [Social Security Administration], el HUD y AccessNYC) en el Punto de Información Integral de la NYCHA, ubicado en su oficina de administración de propiedades.



DESCRIPCIÓN GENERAL DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DE LA PROPIEDAD

CONOZCA AL PERSONAL

El administrador de la propiedad y el supervisor de mantenimiento de la propiedad supervisan al personal responsable del mantenimiento de las viviendas, los terrenos y los edificios.

ADMINISTRADOR DE LA PROPIEDAD (PROPERTY MANAGER)

El administrador de la propiedad es responsable del funcionamiento general de su desarrollo.



SUBADMINISTRADOR DE LA PROPIEDAD (ASSISTANT PROPERTY MANAGER)

Algunas oficinas de administración de propiedades poseen un subadministrador de la propiedad, quien ayuda al administrador de la propiedad con las obligaciones de gestión diarias y supervisa a los asistentes de vivienda y al personal administrativo.

ASISTENTE DE VIVIENDA (HOUSING ASSISTANT)

Los asistentes de vivienda son responsables del cobro del alquiler, el registro de los cambios en los ingresos o la composición familiar, la certificación de ingresos anuales y la resolución de quejas. Por lo general, a usted se le asignará un asistente de vivienda que lo ayudará con cualquier asunto relacionado con una reparación o de otro tipo, y se desempeñará como intermediario entre usted y la administración de propiedades.



PERSONAL ADMINISTRATIVO (ADMINISTRATIVE STAFF)

Los secretarios, los trabajadores administrativos y los recepcionistas trabajan bajo la dirección del subadministrador o el administrador de la propiedad para ayudar a los residentes respondiendo preguntas básicas, aceptando documentos y atendiendo llamadas directas.

SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO DE LA PROPIEDAD (PROPERTY MAINTENANCE SUPERVISOR)

Los supervisores de mantenimiento de la propiedad y su personal garantizan que los apartamentos, los terrenos y los edificios se mantengan en buenas condiciones, y que las áreas comunes del desarrollo estén limpias y sean funcionales y seguras. En algunos desarrollos, el supervisor de mantenimiento de la propiedad recibe ayuda de un supervisor asistente de mantenimiento de la propiedad.



CONSERJE (CARETAKER)

Los conserjes se encargan de la limpieza del desarrollo. Entre sus tareas se incluyen limpiar los pisos, las paredes y las cabinas de los elevadores; encargarse de la disposición de la basura; y garantizar el mantenimiento de los terrenos.

TRABAJADOR DE MANTENIMIENTO (MAINTENANCE WORKER)

Los trabajadores de mantenimiento son responsables de las reparaciones de mantenimiento básicas y de rutina en los apartamentos, las áreas comunes y los edificios. Son quienes responden en primer lugar a las solicitudes de reparación, y crean recibos de seguimiento de reparaciones en caso de que sea necesario un trabajo especializado adicional.



TRABAJADORES DE OFICIOS ESPECIALIZADOS (SKILLED TRADES WORKER)

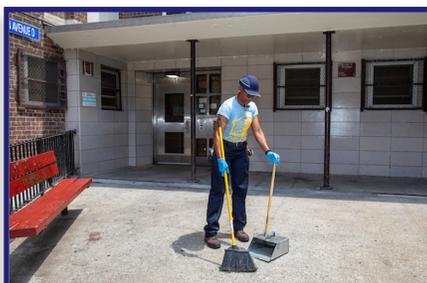
Los trabajadores de oficios especializados se encargan de las reparaciones especializadas en las áreas de plomería, revoque, pintura o carpintería. Realizan reparaciones de seguimiento después de que un trabajador de mantenimiento haya identificado que se necesita un trabajo adicional al mantenimiento básico o de rutina.

OTROS MIEMBROS DEL PERSONAL DE ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDADES

Los técnicos de la central térmica (Heating Plant Technicians) mantienen las centrales térmicas en funcionamiento para garantizar que los servicios de calefacción y agua caliente funcionen correctamente.



Conserjes



EL PRIMER VISTAZO

Si es un nuevo residente, tiene derecho a una inspección previa a la ocupación del nuevo apartamento, con su asistente de vivienda u otro representante de la administración de propiedades. La idea es que esta persona detecte elementos y condiciones que puedan necesitar reparación y así evitar cargos futuros.

Asegúrese de inspeccionar el apartamento en cuanto tenga las llaves. El apartamento debe estar en buenas condiciones, pero si nota que algo falta o que necesita reparación, notifique de inmediato a la oficina de administración de propiedades.

REPARACIONES DE LOS APARTAMENTOS

Si es necesario hacer reparaciones en su apartamento, siga estos pasos:

1. Solicite una reparación

Utilice la **aplicación MyNYCHA** (www.nyc.gov/mynycha) o el portal web, o llame al **Centro de Atención al Cliente (CCC)** al **718-707-7771** para solicitar la reparación de un nuevo problema.

Si usa la aplicación MyNYCHA en un teléfono inteligente o una tableta, también puede cargar fotografías para ayudar al personal de la NYCHA a identificar las reparaciones.

Se creará un recibo de mantenimiento y se le proporcionará el número de recibo de mantenimiento.

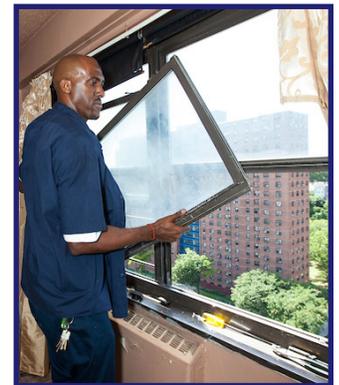
2. Un trabajador de mantenimiento visitará su hogar en la fecha de la cita

Al recibo de mantenimiento se le asignará la siguiente fecha disponible para una cita.

Durante la cita de mantenimiento, un trabajador de mantenimiento realizará cualquier reparación básica o de rutina.

Si se necesitan trabajos especializados, el trabajador de mantenimiento creará recibos de reparaciones adicionales y le proporcionará un boleto de reparaciones a programar. Este boleto incluirá un número de recibo, enumerará las reparaciones adicionales necesarias e incluirá el número de teléfono del planificador del vecindario para que usted llame y programe las reparaciones restantes en los horarios que le sean convenientes.

Si debe cancelar o reprogramar la cita de mantenimiento, puede hacerlo llamando al CCC, utilizando la aplicación MyNYCHA o comunicándose con su oficina de administración de propiedades.



3. Si la reparación es costosa o grave, será necesario programar recibos de reparación adicional para completar la reparación

Si el trabajador de mantenimiento determina que se necesita un trabajo especializado, creará recibos de seguimiento para las reparaciones para trabajadores o proveedores de oficios especializados (es decir, empresas que trabajan con la NYCHA) según sea necesario.

Puede llamar al planificador del vecindario para programar recibos para los oficios especializados (por ejemplo, pintor, yesero, carpintero, plomero, electricista, exterminador, albañil, techador, vidriero).

El planificador del vecindario también puede programar citas para otros recibos abiertos de reparaciones que se hayan informado previamente.

El planificador del vecindario es específico del desarrollo. Llame a su oficina de administración de propiedades o al CCC para obtener el número de teléfono de su planificador del vecindario. El horario de atención es de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m. para ayudarlo a programar los recibos abiertos de oficios especializados.

Si debe cancelar o reprogramar la cita de oficios especializados, puede hacerlo llamando al planificador del vecindario al menos 24 horas antes del horario de la cita.

Puede hacer un seguimiento de los recibos de los proveedores llamando a la oficina de administración de propiedades.

REPARACIONES DE EMERGENCIA

La NYCHA no programa citas para reparaciones de emergencia en los edificios y apartamentos, como fallas en los elevadores, inundaciones, goteras o falta de calefacción o agua caliente. En función del tipo de emergencia y la disponibilidad de personal, el objetivo de la NYCHA es responder dentro de las 24 horas en el caso de las llamadas de emergencia.

Si la emergencia se informa fuera del horario de atención (de lunes a viernes de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.), se envía al personal de la NYCHA para abordar la emergencia. Una vez estabilizado el problema, las reparaciones se derivarán al personal del desarrollo para que tomen medidas de seguimiento el próximo día hábil.

MYNYCHA

Puede solicitar nuevas reparaciones o verificar el estado de las reparaciones existentes en MyNYCHA, disponible como portal web o aplicación que puede descargar en www.nyc.gov/mynycha.

El portal web MyNYCHA no requiere que se registre ni que se inscriba. Simplemente inicie sesión en cualquier momento con su apellido y los últimos cuatro dígitos de su número del Seguro Social.

La aplicación MyNYCHA está disponible para descarga en dispositivos Apple y Android, incluyendo tabletas y teléfonos inteligentes. Visite la tienda de aplicaciones de su dispositivo o siga las instrucciones en www.nyc.gov/mynycha.

INSPECCIONES DE LOS APARTAMENTOS

CAP. 4

La NYCHA inspecciona periódicamente cada apartamento para determinar su condición, hacer reparaciones menores durante la inspección y programar visitas adicionales cuando sea necesario para hacer reparaciones más extensivas. El objetivo de la NYCHA es inspeccionar cada apartamento de vivienda pública al menos una vez cada dos años. Para obtener más información sobre las inspecciones de los apartamentos, visite www.nyc.gov/site/nycha/residents/apartment-inspections.

HABILITAR EL ACCESO

Para las reparaciones programadas, usted o alguien mayor de 18 años debe estar presente en el apartamento al momento de la cita programada para permitir que el personal de la NYCHA haga las reparaciones. Si hay probabilidades de que la reparación ponga en riesgo su seguridad o la de sus vecinos, es posible que debamos ingresar a su apartamento sin una cita programada.

La NYCHA se reserva el derecho de ingresar a cualquier apartamento para realizar trabajos esenciales o investigar la infracción de las reglas. A menos que haya una emergencia, como un incendio, una fuga de gas o una gotera, normalmente ingresaremos a su apartamento con su autorización. No permitir el acceso del personal puede resultar en medidas administrativas para cancelar el inquilinato por la infracción de reglas y regulaciones. Consulte su contrato de alquiler para ver una lista completa de estas reglas o regulaciones, o consulte la sección “Reglas y regulaciones” de este manual para ver una versión abreviada.

TARJETAS DE IDENTIFICACIÓN DE LOS EMPLEADOS/PROVEEDORES

Cada empleado o proveedor de la NYCHA debe portar una tarjeta de identificación (identification, ID) y mostrarla cuando visite los apartamentos de los residentes. Si el empleado o proveedor no le muestra la tarjeta de identificación, es su derecho solicitar ver la tarjeta; los empleados o proveedores de la NYCHA proporcionarán una identificación apropiada. Si el empleado o proveedor no puede presentar una tarjeta de identificación, no permita su ingreso al apartamento.

Las tarjetas de identificación de los empleados de la NYCHA deben incluir una etiqueta adhesiva de autorización del año actual, además del nombre del empleado y su fotografía. Antes de permitir el ingreso del empleado a su apartamento, asegúrese de que la identificación presentada coincida con estas características.



CALEFACCIÓN Y AGUA CALIENTE



La NYCHA proporciona agua caliente las 24 horas y calefacción de acuerdo con el Código Administrativo de la Ciudad de Nueva York (New York City Administrative Code). Durante la temporada de calefacción (del 1 de octubre al 31 de mayo), los propietarios de edificios de la ciudad de Nueva York deben mantener una temperatura interior de por lo menos 68 grados entre las 6:00 a. m. y las 10:00 p. m. cuando la temperatura exterior sea de 55 grados; desde las 10:00 p. m. hasta las 6:00 a. m., la temperatura interior debe ser de por lo menos 62 grados independientemente de la temperatura exterior. El agua caliente se debe mantener a una temperatura mínima de 120 grados en la fuente, todo el año.

Si tiene problemas con el agua caliente o la calefacción, use MyNYCHA o llame al Centro de Atención al Cliente al 718-707-7771 para crear un recibo de trabajo. Para obtener más información sobre los servicios de calefacción, visite www.nyc.gov/site/nycha/residents/heating.page.

SERVICIOS DE EXTERMINACIÓN

Si tiene problemas con alguna plaga, como cucarachas, ratones, roedores o chinches, informe el problema lo antes posible utilizando MyNYCHA o llamando al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771.

Estamos cambiando nuestros métodos de exterminación. Pasaremos más tiempo en su apartamento aspirando, así como buscando y sellando cualquier agujero que las plagas utilicen para ingresar al apartamento. Para las cucarachas, usaremos menos pesticida en aerosol y más pesticida en gel, que es mejor para todos. Para ayudarnos a abordar las plagas, mueva los muebles y despeje el desorden en las áreas donde haya visto la plaga antes de la visita de los exterminadores para que puedan detectar el lugar del problema.



No use pesticidas por su cuenta. Para obtener más información sobre el control de plagas en la NYCHA, visite www.nyc.gov/site/nycha/residents/pest-control.page.

¿SE QUEDÓ AFUERA DE SU CASA?

Si pierde las llaves de su apartamento y se queda afuera durante el horario de atención habitual (entre las 8:30 a. m. y las 4:30 p. m.), llame al Centro de Atención al Cliente para crear una orden de trabajo. Una vez generada la orden de trabajo, el arrendatario, con una identificación adecuada, debe ir a la oficina de administración de propiedades para firmar dicha orden. Esto autoriza al personal a perforar y cambiar la cerradura de la NYCHA, en caso de ser necesario. Se cobrará un cargo de \$47.25 en la cuenta del residente por la nueva cerradura y las llaves. A pedido del arrendatario, la NYCHA hará perforaciones para quitar la cerradura instalada por el residente, pero no es responsable de reemplazarla.

Si se queda afuera de su casa después del horario de atención (de 4:30 p. m. a 8:30 a. m. y los fines de semana), comuníquese con el Centro de Atención al Cliente, que responderá siempre que el cliente acepte pagar un cargo de \$50 además de la tarifa de \$47.25 mencionada anteriormente. Como alternativa, los residentes pueden llamar a un cerrajero. Se harán adaptaciones especiales para las personas mayores y los residentes con discapacidades que se queden afuera de su casa después del horario de atención.

CAJAS DE FUSIBLES Y DISYUNTORES

En muchos desarrollos, las antiguas cajas de fusibles han sido reemplazadas por disyuntores más prácticos. Un disyuntor es un interruptor de “encendido/apagado” que corta de forma automática la corriente eléctrica cuando las líneas eléctricas se sobrecargan. Si el disyuntor corta la electricidad, es posible que tenga demasiados electrodomésticos en funcionamiento. Deje de usar uno de los electrodomésticos e intente volver a encender el interruptor, o comuníquese con la oficina de administración de propiedades para recibir ayuda.

Si tiene una caja de fusibles y uno de ellos se quema, reemplácelo solo con otro fusible del mismo tipo y tamaño. Si el fusible se quema o el disyuntor se activa en repetidas ocasiones, notifique a la oficina de administración de propiedades. Si tiene un portafusibles sustituto en la caja de fusibles, conserve un fusible de repuesto allí. Esto garantizará que siempre tenga un fusible a mano. No cubra ni bloquee la caja de fusibles o del disyuntor. Nunca retire un fusible sin reemplazarlo de inmediato.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN DEL EDIFICIO

CAP. 5

ENTRADAS DE LOS EDIFICIOS DE LA NYCHA

Las entradas de algunos edificios de la NYCHA están equipados con funciones de seguridad, como intercomunicadores o cámaras con circuito cerrado de televisión (closed-circuit TV, CCTV). Para ayudar a preservar la seguridad de usted y de sus vecinos, asegúrese de que estas funciones de seguridad se usen correctamente, y de que se informe cualquier problema con dichos sistemas de forma oportuna. Asegúrese de que las puertas se cierren de forma apropiada y de que solo ingresen visitantes conocidos y autorizados al edificio. No coloque ningún objeto para que las puertas queden abiertas.

ACCESO ESCALONADO

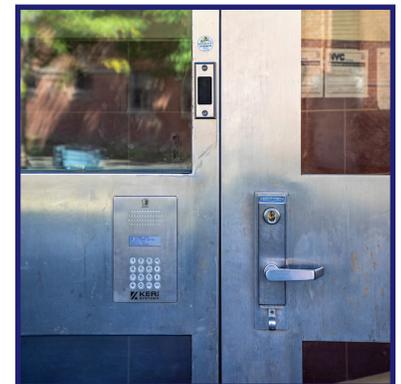
La NYCHA actualizó las entradas de los vestíbulos de algunos desarrollos con cerraduras magnéticas. Estas nuevas cerraduras no requieren llaves de metal; usted y sus familiares autorizados recibirán un llavero pequeño y redondo para abrir las puertas de ingreso.

Puede solicitar un llavero adicional para un nuevo familiar autorizado. Si usted o un familiar autorizado pierden el llavero, informe de inmediato a la oficina de administración de propiedades. Al igual que con las llaves de metal, se le cobrará por el llavero perdido o robado y luego se emitirá un reemplazo. El llavero perdido o robado se desactivará, por lo que no servirá para ingresar al edificio.

INTERCOMUNICADORES

La mayoría de los edificios de la NYCHA poseen intercomunicadores de ingreso. Los intercomunicadores son un sistema de comunicación bidireccional desde el ingreso frontal hasta los apartamentos individuales. Los intercomunicadores que se están instalando en la actualidad suenan directamente en su teléfono (independientemente del número que proporcione; puede ser un teléfono fijo o un teléfono móvil), lo que le permitirá habilitar el acceso a sus invitados autorizados.

Al igual que con las puertas del vestíbulo, notifique a la oficina de administración de propiedades si el intercomunicador no funciona, y cree una orden de trabajo utilizando MyNYCHA o llamando al Centro de Atención al Cliente (CCC) al (718) 707-7771.



CERRADURAS DE LAS PUERTAS DE LOS APARTAMENTOS

La puerta frontal de su apartamento ha sido equipada con una cerradura (“cerradura de bloqueo”). La NYCHA no permite que los inquilinos reemplacen esta cerradura; sin embargo, puede comprar una cerradura adicional. Usted será responsable de la instalación, el cuidado y el mantenimiento. En caso de emergencia, la NYCHA se reserva el derecho de romper la cerradura para poder acceder. La NYCHA no se responsabiliza del reemplazo de las cerraduras que haya instalado el inquilino.

PUERTAS CON CIERRE AUTOMÁTICO

La ley de la ciudad de Nueva York exige que todas las puertas que se abran hacia un pasillo, apartamento, escaleras u otro corredor común (cerrado o abierto) tengan cierre automático, es decir, cuando la puerta se abra y se suelte, esta debe balancearse hasta cerrarse por completo y activar el pestillo. Las puertas de ingreso con cierre automático de los apartamentos ayudan a prevenir la propagación de incendios. La ley prohíbe a los residentes quitar o inhabilitar cualquier puerta con cierre automático, o permitir que dicha puerta permanezca abierta por medio de un dispositivo.

Usted es responsable de cortar cualquier parte de una alfombra o tapete que evite el correcto funcionamiento del mecanismo de cerradura automática. Se harán revisiones periódicas de la puerta del apartamento para garantizar que se cierre correctamente.

Si la puerta de su apartamento no se cierra de forma automática, use MyNYCHA o llame al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771 para informar la situación. Se creará una orden de trabajo para la reparación de la puerta.

La ley exige que haya una etiqueta adhesiva que indique “Fire Safety Notice” (Aviso de seguridad contra incendios) en la parte interior de la puerta de su apartamento. No la retire.

PROTECTORES Y TOPES DE VENTANAS



El Código de Salud de la Ciudad de Nueva York (New York City Health Code) exige que la NYCHA instale protectores de ventanas en todos los apartamentos de la NYCHA en los que vivan menores de 10 años, o a pedido de los residentes. Usted también debe considerar la instalación de protectores de ventanas si recibe regularmente a niños pequeños en su apartamento.

Los protectores de ventanas solo se podrán retirar cuando se instalen aires acondicionados de forma permanente en el lugar. Consulte las instrucciones de instalación de electrodomésticos (que forman parte del Acuerdo sobre Electrodomésticos [Appliance Agreement]) para obtener más información sobre cómo instalar correctamente un aire acondicionado.

SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS

ESCALERAS DE INCENDIO

Si su apartamento tiene una escalera de incendio, mantenga la ventana de acceso despejada de objetos que podrían bloquearla y evitar la salida. La ley exige que solo se instalen ciertos tipos de hojas para escaleras de incendio aprobadas por el Departamento de Bomberos (Fire Department) en las ventanas de las escaleras de incendio. Las hojas con candado están prohibidas. Debe asegurarse de que las hojas de la ventana funcionen correctamente y de que todos los integrantes de su hogar sepan cómo abrirlas. Utilice MyNYCHA o llame al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771 para informar cualquier problema relacionado con las escaleras de incendio o las hojas de la ventana.

DETECTORES DE HUMO Y DE MONÓXIDO DE CARBONO

La ley de la ciudad de Nueva York exige que todos los apartamentos estén equipados con un detector de humo y, en muchos casos, con un detector de monóxido de carbono (carbon monoxide, CO). La NYCHA

instala una combinación de detectores de humo/CO que sirven de protección contra ambos, y no requieren cambios de batería.

El funcionamiento correcto de los detectores es esencial, ya que estos emiten una alerta temprana que ayuda a mantenerlos a usted y a su familia seguros de peligros como los incendios y el monóxido de carbono. **No utilice la cocina para calefaccionar, ya que esto puede aumentar el riesgo de intoxicación por monóxido de carbono.**

Mantenga a su familia segura con estos simples pasos:

- Los detectores de CO/humo se deben instalar a 15 pies de la entrada principal de cada dormitorio. Si después de mudarse nota que faltan detectores o que se quitaron, informe a la oficina de administración de propiedades.
- Para asegurarse de que los detectores funcionen, presione el botón de prueba en el detector una vez cada tres meses (el detector debería durar 10 años). Si escucha un pitido, es necesario reemplazar el detector; use MyNYCHA o llame al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771 para crear una orden de trabajo para el reemplazo del detector.
- No retire, obstruya, pinte ni cubra los detectores. Si se debe reemplazar un detector por daños intencionales, se cobrará un cargo de \$25 en su cuenta.

PELIGROS DE INCENDIO EN EL HOGAR

Cocinar y fumar son las causas más habituales de los incendios residenciales.

- Mantenga limpia la parte superior de la cocina y aleje los materiales inflamables, como las agarraderas, los paños de cocina, los periódicos y las bolsas de plástico.
- No deje la cocina sin supervisión mientras prepara una comida. Puede solicitar protectores de perillas a la NYCHA.
- Nunca use agua para apagar un incendio por grasa; en su lugar, cubra la olla o la sartén con una tapa para asfixiar el fuego.
- Nunca coloque objetos de metal en el microondas, ya que esto puede generar condiciones peligrosas.
- Los residentes no tienen permitido fumar tabaco ni marihuana en las áreas comunes, dentro de los apartamentos ni a 25 pies de cualquier edificio u oficina administrativa de la NYCHA. El uso de cigarrillos electrónicos está prohibido en las áreas comunes.
- Siempre mantenga los fósforos y encendedores fuera del alcance de los niños.
- Para evitar los incendios eléctricos en su apartamento, reemplace todos los cables eléctricos desgastados, agrietados o rotos, y no enchufe más de un electrodoméstico grande en un único tomacorriente.
- Informe todos los tomacorrientes/receptáculos eléctricos rotos/dañados. Nunca deje dispositivos electrónicos (teléfonos celulares, tabletas, computadoras portátiles, etc.) enchufados sobre la cama. Nunca intente apagar con agua un incendio en un electrodoméstico o tomacorriente.
- Es ilegal usar o almacenar gasolina o kerosene en su apartamento o en cualquier área común del edificio. Los vehículos a gasolina están prohibidos en los edificios de la NYCHA.
- No deje velas ni sahumerios encendidos cuando no esté en el apartamento, y mantenga las velas encendidas lejos de las cortinas y de otros objetos combustibles. Si usa velas, colóquelas en posición vertical en un contenedor con agua hasta la mitad.

ALARMAS DE INCENDIO Y PUERTAS DE LAS ESCALERAS

Todos los edificios de apartamentos de la NYCHA poseen sistemas de alarma contra incendios para indicar la ubicación de un incendio a fin de ayudar a los bomberos. Si escucha la alarma, asuma

que es una emergencia real, a menos que haya recibido el aviso sobre una prueba. Denuncie las alarmas contra incendios vandalizadas en la oficina de administración de propiedades de inmediato.

Las puertas de las escaleras, incluidas las que conducen al vestíbulo, están diseñadas para evitar la propagación del fuego cuando están cerradas. No obstruya el cierre de estas puertas. Informe todas las puertas que no se cierran de forma automática en la oficina de administración de propiedades.

Usted y los demás miembros del hogar se deben familiarizar con el aviso de seguridad contra incendios que se encuentra en la parte interna de la puerta de entrada al apartamento y con el plan de seguridad contra incendios que recibirán cada año.

Además, las puertas del apartamento con cierre automático evitarán que el fuego se propague a otras habitaciones, por lo que no deben estar bloqueadas por tapetes o alfombras. También debe mantener libre el acceso a las escaleras de incendio, si las tiene, para asegurarse de que pueda evacuar rápidamente y sin demoras.

EN CASO DE INCENDIO EN SU APARTAMENTO

- Cierre la puerta de la habitación en la que se inició el incendio y salga del apartamento.
- Asegúrese de que TODOS salgan del apartamento con usted.
- Tome sus llaves.
- Cierre, pero no bloquee con llave, la puerta del apartamento.
- Golpee las puertas de sus vecinos de piso para alertarlos mientras se dirige a la salida.
- Use las escaleras más cercanas para salir del edificio; no use el elevador.
- Llame al 911 cuando llegue a un lugar seguro. No asuma que alguien más informó sobre el incendio a menos que los bomberos estén en el lugar.

ELEVADORES

Estas son algunas formas de ayudar a mantener el sistema de elevadores en buen estado:

- No exceda el límite de personas dentro del elevador ni mantenga las puertas abiertas durante períodos prolongados. Si la cabina se detiene entre los pisos, presione el botón de emergencia y mantenga la calma.
- Enseñe a sus hijos las reglas sobre la seguridad del elevador y nunca deje que los niños pequeños lo usen sin supervisión.
- Si un elevador no funciona, llame al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771.
- Denuncie todos los incidentes de vandalismo de elevadores ante la oficina de administración de propiedades, la asociación de residentes, la Vigilancia de Residentes o el Área de Servicio de Policía local (Police Service Area, PSA).



LAS OFICINAS DE VIVIENDA Y PATRULLA DEL NYPD

La Oficina de Vivienda (Housing Bureau) es la división del Departamento de Policía de la Ciudad de Nueva York (NYPD) responsable de mantener la seguridad de los desarrollos de la NYCHA. Los oficiales de la Oficina de Vivienda y, en el caso de Staten Island y de algunos desarrollos de otros distritos, de la Oficina de Patrulla del NYPD, son asignados de una de las nueve Áreas de Servicio de Policía (PSA) ubicadas en los cinco distritos.

Tómese un momento para registrar el número de teléfono y la dirección de la comisaría local de la PSA y el NYPD (puede usar la sección “Información de contacto importante” de este manual como referencia útil). Llame a la PSA o comisaría locales por asuntos de rutina; llame al 911 en caso de emergencia.

UNIDAD DE SEGURIDAD Y PROTECCIÓN

La seguridad y la calidad de vida de los residentes son una prioridad fundamental para la NYCHA. Una de las estrategias de la NYCHA para promover la seguridad de los residentes es tomar medidas administrativas contra los inquilinos en función del comportamiento peligroso, incluyendo los delitos violentos y el tráfico de drogas, del inquilino, los miembros del hogar o sus invitados. Las personas que representen una amenaza a la seguridad de la comunidad de la NYCHA pueden ser excluidas de forma permanente de un apartamento, expulsadas de todas las propiedades de la NYCHA o, en algunos casos, desalojadas. Informe a la oficina de administración de propiedades si ve a alguien que ha sido excluido de forma permanente o expulsado de la NYCHA.

Si sospecha de actividades relacionadas con las drogas en una propiedad de la NYCHA, llame a cualquiera de estos números: la Unidad de Seguridad y Protección de la NYCHA al (212) 306-8800 o la Línea directa de drogas del NYPD al (888) 374-DRUGS. Todas las llamadas son confidenciales.

Con el objetivo de empoderar a los residentes de la NYCHA con la oportunidad de ayudar a promover la seguridad de sus comunidades, la Unidad de Vigilancia de Residentes de la Oficina de Seguridad Pública (Office of Public Safety) mantiene una línea informativa anónima las 24 horas. Los residentes de la NYCHA pueden denunciar asuntos relacionados con la calidad de vida y actividades ilegales o sospechosas de manera confidencial llamando al (212) 306-7027.

VIGILANCIA DE RESIDENTES

Desde que se estableció hace varias décadas, miles de residentes han ofrecido voluntariamente su tiempo para mejorar la seguridad y protección de sus comunidades a través del programa Vigilancia de Residentes (antes conocido como Patrulla de Inquilinos [Tenant Patrol]). Mediante la patrulla del desarrollo, los residentes voluntarios ayudan a que sus hogares sean más seguros y estén mejor protegidos, mientras crean comunidades y promueven el orgullo en su desarrollo. La NYCHA alienta a los residentes voluntarios a realizar lo siguiente:

- Formar grupos de vigilancia para el vestíbulo, de recorrido y de jóvenes dentro de la Iniciativa de Vigilancia de Residentes (Resident Watch Initiative).
- Trabajar con los administradores de la propiedad para crear un entorno seguro y de apoyo para toda la comunidad.

Para unirse a la Vigilancia de Residentes de su desarrollo, comuníquese con la oficina de administración de propiedades.



ELECTRODOMÉSTICOS, SERVICIOS PÚBLICOS Y POSIBLES INSTALACIONES DEL DESARROLLO

TELÉFONOS

Debe coordinar todos los asuntos relacionados con el teléfono directamente con la compañía telefónica que elija.

ANTENAS Y ANTENAS PARABÓLICAS

La instalación de televisión por cable, disponible en todos los desarrollos de la NYCHA, es responsabilidad del residente.

Los residentes de la NYCHA tienen prohibido instalar una antena satelital o cualquier otro tipo de antena que deba estar adherida a los marcos de las ventanas, los protectores de ventanas o los ladrillos del exterior del edificio. Las antenas satelitales solo se permiten dentro del apartamento de los residentes. No se permiten las antenas en el techo. Sin embargo, puede haber disponible una antena de televisión principal en su desarrollo. Comuníquese con la oficina de administración de propiedades para obtener información.

ELECTRODOMÉSTICOS PROPIEDAD DE LOS RESIDENTES, INCLUIDOS LOS AIRES ACONDICIONADOS

Antes de firmar un contrato o hacer el pago inicial de un nuevo electrodoméstico importante, como una lavadora, un refrigerador, un freezer o un aire acondicionado, hable con la oficina de administración propiedades. El uso de algunos tamaños y tipos de electrodomésticos está prohibido en los apartamentos de la NYCHA porque sobrecargan el sistema eléctrico.

Para ayudar a evitar la sobrecarga del sistema eléctrico, lo mejor es usar electrodomésticos de bajo consumo y mantener el consumo de los electrodomésticos de cocina por debajo de un total de 16-17 amperios aproximadamente (a modo de referencia, el refrigerador entregado por la NYCHA consume 4 amperios, un microondas consume alrededor de 8.3 amperios y una olla de cocción lenta consume 2-3 amperios).

Los residentes que deseen instalar un electrodoméstico personal permitido, incluyendo un aire acondicionado, deben completar el formulario 150.110 de la NYCHA, que es un Acuerdo sobre Electrodomésticos, disponible en la oficina de administración de propiedades. El Acuerdo sobre Electrodomésticos incluye instrucciones sobre cómo instalar correctamente un aire acondicionado.

Se aplica una tarifa de uso asociada con los electrodomésticos que son propiedad de los residentes en los edificios con medidor general (es decir, en los edificios en los que la NYCHA paga la factura de electricidad en lugar del residente).

LAVADORAS Y SECADORAS

Los residentes que deseen instalar una lavadora en su apartamento deben completar el Acuerdo sobre Electrodomésticos mencionado anteriormente. Los residentes recibirán una copia de las instrucciones de instalación de lavadoras de la NYCHA, las cuales se deben respetar, y el monto del cargo mensual recurrente que se sumará a la renta.

Algunos problemas habituales que puede haber como resultado de la instalación incorrecta de una lavadora son la reducción en el servicio de agua caliente o la salida de agua caliente del grifo de agua fría.

Los residentes deben usar detergentes de baja espuma, tanto para el funcionamiento eficaz del aparato como para evitar obstrucciones de jabón en su apartamento en los de sus vecinos.

Las secadoras de ropa están prohibidas en los apartamentos de la NYCHA. Los residentes que cuelguen la ropa en sus apartamentos para que se seque deben dejar las ventanas abiertas para reducir la posibilidad de que se genere moho.

INSTALACIONES DE ESTACIONAMIENTO



Muchos desarrollos de la NYCHA tienen instalaciones de estacionamiento en la propiedad. Los lugares de estacionamiento se alquilan anualmente para su uso por parte de residentes autorizados, así como no residentes que obtengan una etiqueta adhesiva de permiso de estacionamiento. Los residentes no podrán renovar los permisos ni obtener nuevos permisos a menos que estén al día con la renta o tengan un plan de pago para cancelar todas las deudas acumuladas. Los vehículos estacionados ilegalmente en las propiedades de la NYCHA pueden ser notificados, multados o remolcados a expensas del propietario. Las instalaciones de estacionamiento de la NYCHA son con reserva (se le asigna un número de lote y lugar a cada arrendatario) o sin reserva (el estacionamiento está disponible por orden de llegada). Sin embargo, la NYCHA está en proceso para que todos los lotes de estacionamiento sean con reserva.

Para obtener información sobre la disponibilidad de estacionamiento, las tarifas y el proceso de solicitud, visite www.nyc.gov/site/nycha/residents/parking.page o llame a Atención al Cliente al (212) 967-4875. La NYCHA no se responsabilizará por ningún vehículo estacionado en la propiedad de la NYCHA. La duplicación o el mal uso de los permisos de estacionamiento pueden conducir a la revocación del permiso de estacionamiento o la cancelación de los procedimientos de arrendamiento.

ÁREAS PARA HACER BARBACOAS

Algunos desarrollos de la NYCHA cuentan con áreas para que los residentes hagan pícnic/barbacoas desde el 1 de mayo hasta el 30 de septiembre entre las 10:00 a. m. y las 8:00 p. m. Para obtener la autorización de la oficina de administración de propiedades para usar estas áreas, debe completar el formulario 040.490 de la NYCHA, Request to Use Picnic Area (Solicitud para usar el área de pícnic), y enviarlo a dicha oficina al menos 10 días antes de la fecha solicitada. Si se aprueba el formulario, la administración de propiedades le informará las reglas del área de pícnic/barbacoas.



La disposición de residuos adecuada ayuda a mantener los edificios de la NYCHA seguros, limpios y libres de plagas de roedores e insectos. Además, la disposición de residuos adecuada es un requisito del contrato de alquiler de la NYCHA.

DISPOSICIÓN DE RESIDUOS

Para ayudar a mantener la comunidad limpia y saludable, siga estas pautas sobre la disposición de residuos adecuada.

Basura

- Use bolsas pequeñas para tirar la basura (aproximadamente 4 galones o menos) o saque la basura con mayor frecuencia cuando las bolsas estén menos llenas, para que los conductos de basura no se obstruyan. Si tiene que hacer fuerza, la bolsa es demasiado grande para el conducto.
- Cualquier objeto demasiado grande para el conducto de basura, incluyendo colchones y muebles grandes, se debe depositar en los puntos más cercanos designados para la disposición de desechos residenciales (consulte en la oficina de administración de propiedades sobre la ubicación).
- Consulte los carteles sobre la disposición correcta arriba de los conductos. Los materiales reciclables (papel, cartón, metal, vidrio y plástico) se deben depositar en los contenedores de reciclaje que se encuentran en el exterior (consulte a continuación).
- En lo posible, coloque la basura en el conducto entre las 9:00 a. m. y las 3:00 p. m.
- **NUNCA coloque objetos en llamas en los conductos de basura.**
- Arroje los líquidos de los desechos de comida en el drenaje para reducir la infestación por roedores e insectos, y para minimizar los olores (aunque el aceite de cocina/la grasa se deben colocar en un recipiente y desecharse con la basura regular como se indica a continuación).
- Deje la basura solo en los lugares designados para la disposición. No arroje basura en los pasillos, las escaleras, los elevadores, los vestíbulos, los techos, las salidas traseras ni en los terrenos, ni la tire por la ventana.
- Deseche los residuos de una forma que no dañe a los residentes ni empleados de la NYCHA, ni que genere condiciones insalubres en las propiedades de la NYCHA. Por ejemplo, está prohibido arrojar basura por la ventana y hacerlo puede ser peligroso (arrojar objetos puede lastimar a los vecinos o los visitantes).
- Deseche los materiales reciclables solo en los cestos y los lugares designados (consulte a continuación para obtener más información sobre el reciclaje).



Desechos especiales

- Envuelva los colchones y los resortes con bolsas de tamaño apropiado para evitar la propagación de chinches. Puede solicitar bolsas en la oficina de administración de propiedades. El personal puede ayudar a llevar los objetos envueltos a los lugares designados para la disposición de objetos voluminosos.
- No arroje aceite de cocina en el fregadero; puede provocar problemas de obstrucción y desbordamientos del alcantarillado. Colóquelo en un contenedor sellado y arrójelo al conducto de basura.
- Consulte con el personal de administración de propiedades sobre la disposición correcta de elementos como desechos médicos (incluyendo tanques de oxígeno y jeringas), árboles de navidad y elementos que contengan clorofluorocarbonos/freón, como aires acondicionados y refrigeradores.



Para obtener más información sobre la disposición de residuos correcta, visite www.nyc.gov/site/nycha/residents/clean-nycha.page.

Tenga en cuenta que la política de disposición de residuos actualizada de la NYCHA incluye un proceso de imposición escalonado; consulte la sección “Reglas y requisitos” de este manual para obtener más información.

RECICLAJE

El reciclaje es la ley en la ciudad de Nueva York. Nos ayuda a conservar los recursos y recuperar materiales que se pueden reciclar o reutilizar, y promueve la salud y seguridad de nuestros vecinos limitando la contaminación.

Coloque los materiales reciclables en los contenedores de reciclaje exteriores. Los contenedores de reciclaje están claramente señalizados para mostrar qué materiales reciclables se pueden colocar en cada uno.

Los siguientes materiales se deben depositar en el contenedor de reciclaje verde:

- Papel y cartón, incluyendo correspondencia, periódicos, cajas de pizza (sin separadores), cajas de cartón para huevos y catálogos. Si lo puede romper, lo puede reciclar.
- Las cajas desarmadas que no entren en el contenedor se pueden colocar sobre este de forma ordenada. Los materiales de embalaje, incluyendo el poliestireno expandido y los envoltorios de plástico, se deben colocar en el cesto de basura.
- NO coloque libros de tapa dura ni papel con restos de alimentos o cera, incluidos los contenedores de comida para llevar.

Los siguientes materiales se deben depositar en el contenedor de reciclaje azul (vacíelos y enjuáguelos antes de reciclarlos):

- Metal: latas, papel aluminio y cualquier objeto que sea principalmente de metal. NO arroje baterías.
- Vidrio: solo botellas y frascos. NO arroje bombillas, vasos para beber, vidrios de ventanas ni espejos.
- Plástico: todos los plásticos rígidos. NO arroje bolsas, envoltorios, sobres/tubos flexibles ni gomaespuma.
- Cajas: de leche, jugo, sopa, vino, etc.



Los materiales reciclables grandes, como juguetes de plástico grandes o gabinetes de metal, se pueden depositar en los lugares para la disposición de objetos voluminosos.

Busque carteles en las áreas comunes del edificio, o pregunte al personal de administración de propiedades, sobre los programas de reciclaje de materiales como colchones, dispositivos electrónicos y desechos de comida para hacer compost.

Para obtener más información sobre cómo reciclar correctamente, visite las siguientes páginas web o comuníquese con la oficina de administración de propiedades para obtener materiales impresos. También puede solicitar información de su asociación de residentes.

www.nyc.gov/site/nycha/residents/recycling.page

www.nyc.gov/assets/dsny/site/services/recycling/what-to-recycle

DESECHOS DE MASCOTAS

Los desechos de mascotas que se eliminan de forma incorrecta crean condiciones insalubres y antihigiénicas para el personal y los residentes. La ley de la ciudad de Nueva York también exige la eliminación correcta de los desechos de mascotas; el incumplimiento puede resultar en una multa de \$250. Todas las personas que tengan un perro o que estén a cargo de uno deben retirar las heces del perro de las aceras, las canaletas, las calles u otras áreas públicas y desecharlas correctamente (por ejemplo, colocando los desechos en una bolsa de plástico y arrojándola en un cesto de basura). Para obtener más información sobre los desechos de mascotas, visite www.nyc.gov/site/nycha/residents/litter-pet-waste-prevention.page.

COSTOS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En la mayoría de los desarrollos, los cargos de servicios públicos por calefacción, cocina, electricidad y agua están incluidos en la renta. Ayúdenos a reducir el consumo de energía y agua, y en definitiva, los costos, siguiendo estas simples medidas de conservación:

Electricidad

- Use bombillas de luz LED con certificación Energy Star. Son compatibles con la mayoría de los dispositivos, proporcionan una mejor iluminación, duran 15 veces más y usan el 90 % menos de energía que las bombillas estándar, lo que reduce las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Apague las luces cuando salga de una habitación, y apague la televisión o la radio cuando no esté viendo o escuchando.
- Solo use el aire acondicionado y el ventilador cuando sea necesario, y no los deje encendidos cuando salga del apartamento.
- Evite usar lámparas halógenas; consumen demasiada electricidad y, si quedan encendidas mucho tiempo, pueden ser un riesgo de incendio.
- Cuando compre un electrodoméstico, asegúrese de que tenga la etiqueta de Energy Star. Si no tiene uno de nuestros refrigeradores sin escarcha de bajo consumo, descongele su refrigerador periódicamente. Si se los descongela de forma adecuada, los refrigeradores funcionan mejor y consumen menos electricidad.
- Ante un corte de electricidad, use linternas en lugar de velas. Siempre tenga baterías a mano.

Refrigeración

- Consulte en la oficina de administración de propiedades antes de comprar un aire acondicionado para averiguar las especificaciones o los costos asociados.
- Busque aires acondicionados con certificación Energy Star que pueda controlar desde un teléfono inteligente u otro dispositivo; ofrecen más conveniencia, comodidad y ahorro de energía, incluyendo la función de apagado y ajuste desde un teléfono inteligente o una computadora.
- Para evitar el calor del sol de verano, cierre las persianas y las cortinas.

Cocina

- Use la cantidad mínima de gas para cocinar que requiera la tarea.

Calefacción

- Durante el clima frío, aproveche el calor del sol; mantenga las cortinas abiertas durante el día.
- Mantenga las persianas y las cortinas cerradas durante la noche o los días nublados para retener el calor, y asegúrese de que las ventanas estén bien cerradas.
- Nunca use la cocina para calefaccionar el apartamento. El nocivo gas del monóxido de carbono (CO) no tiene olor, se acumula y es mortal. El gas natural del horno también se puede acumular. Si siente un fuerte olor a gas en el apartamento, notifique de inmediato a la administración de propiedades y abra las ventanas de la cocina y la sala de estar para que circule aire fresco. No encienda fósforos ni prenda los electrodomésticos o las luces hasta que el olor a gas se haya disipado.

- Nunca use un calentador ambiental a kerosene.
- Mantenga despejadas las áreas de los radiadores para que el calor circule correctamente.
- Para evitar fugas, cubra el aire acondicionado y selle los lugares de fuga en las ventanas.

Agua

- Informe sobre grifos, cabezales de ducha o inodoros con filtraciones utilizando MyNYCHA o llamando al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771.
- Para evitar problemas de humedad y controlar la humedad del baño, abra una ventana durante 15 minutos después de ducharse o bañarse si no tiene un extractor en el baño.
- No deje el agua corriendo de forma excesiva mientras se ducha o cocina.
- Solo use la lavadora cuando sea necesario con una carga completa. Siempre que sea posible, lave la ropa con agua fría.

AGENDA DE SUSTENTABILIDAD DE LA NYCHA

Visite www.nyc.gov/site/nycha/about/sustainability.page para leer sobre la *Agenda de Sustentabilidad de la NYCHA*, una hoja de ruta para crear hogares más saludables, seguros y cómodos para los residentes mientras ayudamos a abordar el cambio climático.



MOHO

El moho es un hongo que crece sobre las superficies y los objetos húmedos, y a veces, dentro de ellos. En la naturaleza, el moho ayuda a descomponer la materia inerte y se puede encontrar en la tierra, los alimentos, la materia vegetal y otros objetos. El moho produce células microscópicas llamadas “esporas”, que son muy pequeñas y se esparcen fácilmente a través del aire. El moho puede desarrollarse donde hay agua o humedad, por ejemplo, el baño.

En sus primeras etapas, el moho suele aparecer como círculos o manchas negras. La mayoría de los tipos de moho no son peligrosos para las personas sanas. Sin embargo, demasiada exposición al moho puede provocar que las afecciones existentes de una persona empeoren, como el asma, la alergia al polen u otras alergias. Los síntomas más habituales de la sobreexposición son similares a los de la sobreexposición al polen de las plantas, como tos, congestión, goteo nasal, irritación de los ojos y empeoramiento del asma. El asma y las alergias son condiciones de salud incapacitantes que pueden otorgarles a los residentes el derecho a adaptaciones razonables por parte de la NYCHA. Si tiene asma o alergias y cree que necesita una adaptación de la NYCHA, lea la sección “Adaptaciones razonables” del capítulo *Igualdad de oportunidades y vivienda justa* de esta guía para obtener información sobre cómo solicitar adaptaciones razonables.

CÓMO PREVENIR EL MOHO

El moho necesita agua para crecer y suele limitarse a áreas cercanas a fuentes de agua. Eliminar la fuente de humedad haciendo reparaciones y permitiendo la suficiente ventilación es fundamental para prevenir el crecimiento del moho.



LA SOLUCIÓN DEL AIRE FRESCO

Permitir la entrada de aire fresco al apartamento ayudará a reducir la cantidad de humedad, lo que a su vez ayuda a reducir los ácaros y las cucarachas. Mantenga el apartamento bien ventilado abriendo las ventanas, usando ventiladores y acomodando los muebles de modo que no obstruyan las ventanas.

Otras ideas que pueden ser útiles:

- Aleje los ventiladores, los sofás y otros muebles de las paredes y las esquinas para permitir la circulación de aire y calor.
- Mantenga la ventana del baño un poco abierta, cuando el clima lo permita, en especial cuando se esté duchando o secando la ropa.
- Si tiene un extractor en el baño, asegúrese de que funcione, y elimine el polvo acumulado de la cubierta de ventilación para mejorar la circulación de aire. Para comprobar si el extractor funciona, haga lo siguiente: Cubra por completo la abertura con un trozo de papel. Si el papel se adhiere al extractor, este funciona correctamente. Si el papel se cae cuando lo suelta, no funciona. Quite el papel del extractor después de la prueba. Si el extractor del baño no funciona, use MyNYCHA o llame al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771 para crear una orden de trabajo.
- Mantenga el apartamento limpio, seco y libre de desorden.
- Para reducir la humedad en el apartamento durante el clima húmedo, use el aire acondicionado o un deshumidificador.
- Al cocinar, mantenga las ollas tapadas y abra las ventanas; incluso abrir solo un poco las ventanas ayudará.
- Use alfombras que se puedan sacar y limpiar con frecuencia.
- Mantenga las cortinas abiertas durante el día.
- Solicite la reparación de goteras u otras fugas de agua lo antes posible.

- Mantenga limpias y secas las “cubetas colectoras” del aire acondicionado, el refrigerador y los deshumidificadores.
- Cuelgue la ropa mojada en áreas abiertas del apartamento para que se seque, como el barral del baño o un tendedero con la ventana abierta. Escurra la ropa por completo antes de colgarla. Lleve los elementos pesados y de secado lento a una lavandería para secarlos en una secadora profesional.
- Seque todas las superficies mojadas y reduzca la humedad/la fuente de agua tras descubrir la condensación o la acumulación de humedad en las ventanas, las paredes o las tuberías.

CÓMO LIMPIAR EL MOHO

El moho se debe limpiar tan pronto como se observe con limpiadores domésticos. Nunca mezcle productos que contengan amoníaco con aquellos que contengan lejía.



La persona que limpie el moho no debe tener alergias ni síntomas como congestión nasal, tos, dolor de garganta ni infecciones en las vías respiratorias superiores. Debe usar ropa protectora según la recomendación del fabricante del limpiador doméstico que use. El área limpia se debe secar por completo con una esponja o un trapo que se deberá desechar de inmediato y no reutilizarse. Es posible que haya que reemplazar los materiales absorbentes que contengan moho, como las sábanas o las alfombras.

SI EL PROBLEMA PERSISTE

El moho puede ser un riesgo de salud para usted y su familia, por lo que es importante eliminar el problema lo antes posible. Si trató de limpiarlo y ventiló los ambientes de forma adecuada, pero el moho persiste, informe el problema con el moho usando MyNYCHA o llamado al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771. La reaparición del moho puede indicar un problema subyacente, como una gotera.

Si ya ha informado la presencia de moho o una gotera en su apartamento ante la NYCHA, pero lo mismo el moho, las goteras o cualquier reparación relacionada que no se ha realizado correctamente o de forma oportuna siguen siendo una preocupación para usted, comuníquese con el Centro de Llamadas del Defensor del Pueblo (OCC), que es un centro designado por el tribunal e independiente de la NYCHA, para informar estos problemas al 888-341-7152 o en ombnyc.com. Para obtener más información sobre los esfuerzos de la NYCHA para combatir el moho, visite www.nyc.gov/site/nycha/residents/mold-busters.page.

PINTURA A BASE DE PLOMO

Las viviendas y los apartamentos construidos antes de 1978 pueden tener pintura que contiene plomo, denominada pintura a base de plomo (lead-based paint, LBP). Si es ingerida, la pintura a base de plomo puede representar un riesgo de salud grave que se debe abordar correctamente. Para garantizar su seguridad, la NYCHA está trabajando activamente para identificar, controlar o eliminar los riesgos de plomo de manera segura y eficaz, priorizando los hogares en los que vivan niños menores de 6 años, o que visiten el lugar con frecuencia. Para obtener más información sobre estos esfuerzos, visite las siguientes páginas web: www.nyc.gov/site/nycha/residents/lead-safety.page my.nycha.info/PublicSite/Transparency/XrfReport

Independientemente de si se realizó un análisis de plomo en su apartamento, recibirá un Paquete de Divulgación sobre la Pintura a Base Plomo (Lead-Based Paint Disclosure Package). Este paquete contiene información que incluye lo siguiente:

- Folleto emitido por la Agencia de Protección Ambiental (Environmental Protection Agency, EPA) de los EE. UU.

- Lista de clínicas infantiles que ofrecen análisis de sangre gratuitos para detectar la presencia de plomo.
- Información sobre nutrición que puede evitar que el plomo se absorba en el cuerpo.
- Formulario que debe firmar para confirmar que recibió el paquete informativo.
- Resumen de cualquier información de prueba si su apartamento o desarrollo fue analizado, y cualquier medida de eliminación de LBP que se haya implementado.

Por ley, la NYCHA debe corregir los riesgos de LBP y eliminar la LBP de las superficies de fricción e impacto cuando se entregan los apartamentos, e informarle sobre dichas medidas. La política de la NYCHA va más allá de los requisitos legales; la NYCHA elimina completamente la pintura de los apartamentos cuando los entrega, a menos que los resultados de las pruebas sean negativos.

Si tiene hijos menores de 6 años y se identificó que su apartamento podría tener LBP, y hay superficies con pintura agrietada o descascarada, comuníquese con el Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771.

Puede informar a la NYCHA si está esperando un hijo a través del Portal de Autoservicio de la Autoridad (selfserve.nycha.info). Compartir esta información ayudará a la NYCHA a crear hogares más seguros para los niños y a mantenerlo actualizado con información y recursos disponibles. Por ejemplo, el programa Healthy Start @ NYCHA conecta a familias que esperan un hijo con familias que tienen niños pequeños para que compartan recursos y apoyo. Si tiene alguna pregunta sobre este programa, escriba un correo electrónico a healthy.start@nycha.nyc.gov.

Estas son medidas básicas que puede tomar para garantizar la seguridad de su familia:

- De forma regular, limpie los pisos, los alfeizares y los huecos de las ventanas con un limpiador doméstico. Siempre pídale a sus hijos que se laven las manos antes de comer, tomar una siesta o irse a dormir.
- Informe si hay pintura descascarada en su apartamento llamado al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771.
- Deje los zapatos en la puerta de entrada. No arrastre suciedad en la casa. Lave con frecuencia las manos de sus hijos, y sus botellas y juguetes.
- Use los alimentos para combatir la intoxicación por plomo: ofrézcales a sus hijos alimentos ricos en hierro, calcio y vitamina C. Evite los alimentos grasoso y las frituras.
- Consulte el folleto de la EPA titulado "Protect Your Family from Lead in Your Home" (Proteja a su familia contra el plomo en el hogar). Este folleto está disponible en su Paquete de Divulgación sobre la Pintura a Base Plomo. Puede obtener copias adicionales de forma gratuita llamando a la NYCHA al (718) 707-5399 o al 311.
- Hágales análisis de plomo a sus hijos: llame a la línea directa de plomo al (718) 707-5399 o al 311 para conocer los lugares en los que se hacen análisis de plomo en la sangre y obtener más información.

Hay más información disponible del Departamento de Salud e Higiene Mental (Department of Health and Mental Hygiene) de la Ciudad de Nueva York; para comunicarse, llame al (646) 632 6023 de lunes a viernes, de 9:00 a. m. a 5:00 p. m.

ASBESTO

El asbesto es un mineral que se produce naturalmente. Hay niveles bajos de asbesto en el aire, el agua y la tierra. Todos están expuestos al asbesto en algún momento de su vida, pero la mayoría de las personas no se enferma a causa de la exposición.

Debido a sus propiedades excepcionales, como la resistencia al calor, la fuerza y la conductividad eléctrica, el asbesto tiene numerosos usos en los edificios de construcción. De hecho, se usaron muchos materiales con asbesto en los edificios residenciales. Por ejemplo, los materiales de los techos, el aislamiento térmico (tuberías y calderas), las baldosas y la protección ignífuga solían contener asbesto. El tipo de material más común con asbesto son las baldosas vinílicas con asbesto y el pegamento asociado (también llamado masilla). **Tenga en cuenta que los materiales que contienen asbesto no son perjudiciales a menos que se alteren o dañen.**

Las personas están expuestas al asbesto cuando inhalan sus fibras. El asbesto puede liberarse en el aire cuando los materiales que lo contienen se dañan o alteran. **Sin embargo, los materiales con asbesto que no sufran daños no representan un riesgo de salud.**

Las personas que inhalen fibras de asbesto están en riesgo de sufrir numerosas enfermedades graves. Estas enfermedades incluyen cáncer de pulmón, cáncer del tubo digestivo, mesotelioma (cáncer en las paredes de los pulmones o el estómago) y asbestosis (fibrosis pulmonar). En general, mientras mayor sea la exposición al asbesto, mayor será la probabilidad de sufrir efectos nocivos para la salud.

Usted correrá un mayor riesgo de sufrir enfermedades relacionadas con el asbesto si:

- Está expuesto al asbesto de forma regular, generalmente a lo largo de muchos años.
- Se desempeña como trabajador de la construcción, operario de aislamiento o astillero y ha instalado, dañado o retirado asbesto sin protección adecuada.

Además, los fumadores que están expuestos al asbesto tienen un riesgo mucho mayor de sufrir enfermedades que las personas que no fuman y que están expuestas al asbesto.

La exposición al asbesto generalmente no causa afecciones de salud inmediatas, como dificultad para respirar o problemas en la piel.

No hay pruebas médicas de rutina para detectar la exposición al asbesto. Las radiografías de tórax y las pruebas de función pulmonar pueden mostrar el daño pulmonar una vez que se haya formado. Las enfermedades relacionadas con el asbesto pueden no desarrollarse hasta pasados entre 10 y 40 años de exposición.

CÓMO LA NYCHA CONTROLA EL ASBESTO

Los materiales de aislamiento y protección ignífuga con asbesto se prohibieron a finales de la década de 1970, pero aún es legal comprar muchos otros materiales que contienen asbesto. Sin embargo, la NYCHA ya no compra ningún material que contenga asbesto.

La NYCHA hace pruebas en los materiales de los edificios para detectar la presencia de asbesto y repara los materiales con asbesto cuando las reparaciones se puedan hacer de forma segura. Si esto no es posible, o cuando otros trabajos en curso puedan dañar el asbesto, los materiales que contengan asbesto se retirarán.

En ningún caso los residentes deben tratar de retirar materiales que podrían contener asbesto, como las baldosas o el aislamiento de las tuberías. La alteración de dichos materiales podría crear un riesgo de salud que no existía antes. Para obtener más información, orientación y asistencia sobre el asbesto y para que se investigue el estado del asbesto, comuníquese con la oficina de administración de propiedades o llame al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771. También puede obtener más información sobre el asbesto en el sitio web del Departamento de Salud (Health Department) de la Ciudad de Nueva York (www.nyc.gov/site/doh/health/health-topics/asbestos.page).

SU DEPÓSITO DE GARANTÍA

Todos los residentes nuevos deben pagar un depósito de garantía antes de mudarse a una vivienda pública. Su depósito de garantía genera intereses y, cada año, el interés generado se acredita en su cuenta con el alquiler de febrero. Los beneficiarios de la asistencia pública pueden presentar el Acuerdo de Garantía (Security Agreement) de la Administración de Recursos Humanos (Human Resources Administration, HRA) de la Ciudad de Nueva York en lugar de un depósito de garantía en efectivo.

CÓMO SE CALCULA EL ALQUILER

El alquiler de los residentes de viviendas públicas se determina anualmente durante el proceso de recertificación de cada hogar. Tras revisar la composición del hogar, los ingresos y los gastos incluidos en la Declaración jurada de ingresos de vivienda pública (Public Housing Affidavit of Income), la NYCHA establece el alquiler del hogar al 30 % de los ingresos brutos ajustados o al alquiler fijo del hogar, lo que sea menor. Algunos residentes pueden tener cargos adicionales (por ejemplo, tarifas por una lavadora o aires acondicionados) o créditos (por ejemplo, una asignación para servicios públicos) que se suman o restan del cálculo del alquiler.

Si el tamaño o los ingresos de su familia cambian durante el año, el alquiler se puede ajustar, y los hogares están obligados por ley a informar los cambios en el tamaño de la familia. Puede informar o agregar un miembro del hogar a través de la recertificación anual o solicitando una recertificación provisoria. Estas solicitudes se pueden hacer a través del Portal de Autoservicio (selfserve.nycha.info). También hay versiones impresas en la oficina de administración de propiedades. Consulte en su oficina de administración de propiedades o llame al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771 para obtener más información.

Nota sobre el alquiler prorrateado (Pro-Rated Rent) para inmigrantes sin condición de elegibilidad (Non-Eligible Status): El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. exige que la NYCHA prorratee la asistencia para familias que incluyan miembros que son ciudadanos o que tienen condición de inmigrante legal y aquellos no tienen dicha condición (o que prefieren no revelar con condición de elegibilidad). El monto de la asistencia se basa en el porcentaje de los miembros del hogar que son ciudadanos o inmigrantes documentados elegibles.

FECHA DE VENCIMIENTO DEL ALQUILER

El alquiler vence el primer día de cada mes y se considera que el pago está atrasado si este se abona después del quinto día hábil. Los residentes reciben una "Monthly Billing Statement" (Declaración de facturación mensual) con un cupón desprendible llamado "Remittance Slip" (Boleta de pago) en el que se indica el monto del alquiler adeudado y cualquier cargo adicional. Se les recuerda a los residentes que no pagar el alquiler después de su vencimiento puede ocasionar que la NYCHA cancele el inquilinato como medida de incumplimiento de pago o como medida administrativa por morosidad crónica en el pago del alquiler. Por lo tanto, si tiene problemas para pagar el alquiler, habla con su asistente de vivienda; también puede leer este artículo del Periódico de la NYCHA para obtener información sobre otras formas de obtener asistencia: nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent

OCHO FORMAS DE PAGAR EL ALQUILER

Pagar el alquiler a tiempo es lo más importante que puede hacer cada mes para apoyar los servicios y las instalaciones esenciales en su desarrollo. Los residentes que no paguen el alquiler a tiempo están sujetos a tarifas legales y un posible desalojo.

Están disponibles las siguientes opciones de pago del alquiler:

1. En línea: use un cheque electrónico, una tarjeta de débito o una tarjeta de crédito en on.nyc.gov/onlinerentpayment.
2. El sitio web de su banco: si ya paga sus facturas en línea, puede agregar a la NYCHA como receptor de pago a su cuenta bancaria.
3. Por teléfono: llame al (833) 894-0899.
4. A través de ciertos bancos autorizados o cooperativas de crédito:
 - Brooklyn Cooperative Federal Credit Union, 1474 Myrtle Avenue, Brooklyn, NY 11237
 - Transfiguration Parish Federal Credit Union, 429 Broadway, Brooklyn, NY 11211
 - Urban Upbound Federal Credit Union, 13-03B 40th Ave., Long Island City, NY 11101
5. Por correo: envíe su cheque o giro postal a:
NYCHA
P.O. Box 5543
Binghamton, NY 13902-5543
6. Deducciones de la nómina: los residentes que son empleados de la ciudad de Nueva York pueden ser elegibles para participar en el Programa de Deducción Automática de la Nómina para el Alquiler (Automatic Payroll Rent Deduction Program) de la NYCHA, para que el monto del alquiler se deduzca automáticamente de su sueldo. Inscribese a través del Portal de Autoservicio de la NYCHA (selfserve.nycha.info).
7. Administración de Recursos Humanos de la Ciudad de Nueva York (HRA): la HRA puede pagar el alquiler si usted recibe asistencia pública o un subsidio especial. Si la HRA envía sus pagos directamente a la NYCHA, usted solo debe revisar la Monthly Billing Statement para asegurarse de que el pago del mes anterior fue recibido y que no hay otros cargos por vencer. Debe enviar el pago de los cargos adicionales con su cheque o giro postal junto con la Remittance Slip.
8. Pagadores externos autorizados (que efectúan pagos en nombre de un residente): la NYCHA puede enviar declaraciones de facturación mensual directamente al tutor o cuidador de un residente mayor o discapacitado. Puede comunicarse con la oficina de administración de propiedades o visitar on.nyc.gov/payrent para obtener más información sobre las opciones de pago del alquiler, las ubicaciones y las tarifas.



REVISIÓN ANUAL DE INGRESOS

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. exige que la NYCHA vuelva a examinar la composición familiar y los ingresos de todos los residentes cada 12 meses. Por consiguiente, cada año, los residentes deben presentar un paquete de revisión anual completo, junto con la documentación de respaldo correspondiente, ante la NYCHA antes de la fecha límite especificada. Los residentes ahora pueden completar la revisión anual en línea, desde cualquier computadora. Visite el Portal de Autoservicio (selfserve.nycha.info) para acceder fácilmente las 24 horas del día, los 7 días de la semana a una variedad de transacciones relacionadas con la NYCHA, incluida su revisión anual. Se mantendrá y protegerá la privacidad de su información.

Después de la revisión del asistente de vivienda, se le puede solicitar información adicional o documentos de respaldo para determinar el alquiler correcto. No cumplir con la verificación de los ingresos y la composición familiar cada 12 meses para el plazo especificado puede resultar en medidas administrativas para cancelar el inquilinato por ingresos no verificables. Además, no completar el proceso de recertificación anual de forma oportuna puede ocasionar que el residente deba pagar un cargo retroactivo si el nuevo alquiler incluye un aumento. Si el nuevo alquiler desciende, solo se aplicará a la fecha en que se haya presentado toda la documentación requerida.

INGRESOS Y COMPOSICIÓN FAMILIAR

Debe informar todos los cambios en los ingresos familiares a su asistente de vivienda dentro de los 30 días del cambio. Esto garantizará que, si usted califica para una reducción del alquiler, el ajuste se procese de manera oportuna.

Asimismo, la ley exige que nos informe sobre cualquier cambio en su composición familiar, como nacimientos, fallecimientos u otros cambios que afecten la cantidad de miembros del hogar.

Comuníquese con la oficina de administración de propiedades o use el Portal de Autoservicio (selfserve.nycha.info) para informar a la NYCHA sobre los cambios en la composición familiar, incluidas las adiciones temporales a su hogar.

Tenga en cuenta que las únicas personas que pueden vivir en el apartamento son miembros de su hogar autorizados por la NYCHA, y permitir que ocupantes no autorizados vivan en el apartamento constituye una infracción del contrato de alquiler y de la ley federal. Si un miembro del hogar autorizado se va, usted debe notificar a la NYCHA y verificar que la persona se haya mudado.

Informar estos cambios a la NYCHA ayuda al personal a prestar servicios durante las emergencias, como los cortes de energía o los desastres naturales, y determina el tamaño adecuado de apartamento para su familia.

SERVICIO COMUNITARIO

De acuerdo con la ley federal, ciertos residentes de viviendas públicas deben completar ocho horas al mes de servicio comunitario o participación de autosuficiencia económica como condición de su inquilinato. El servicio comunitario implica la prestación de un servicio no remunerado a un grupo, una organización o una entidad que brinde servicios u oportunidades. El requisito de servicio comunitario se puede cumplir ofreciéndose como voluntario ante la NYCHA o agencias federales, estatales o municipales, o ante organizaciones comunitarias o religiosas. Ofrecerse como voluntario para la Vigilancia de Residentes o ayudar en la escuela local también califica como servicio comunitario.

La autosuficiencia económica hace referencia a programas que la NYCHA y otras agencias ofrecen para ayudar a los residentes a empoderarse y convertirse en personas con independencia económica (consulte la sección “Programas y servicios para residentes” de este manual). También hace referencia a programas que ayudan a los residentes con la rehabilitación por drogas y alcohol. Los servicios prestados a través de estos programas incluyen capacitación en administración financiera, preparación para el empleo y asesoramiento.

Puede encontrar oportunidades de servicio comunitario llamando al **311** o visitando www.nycservice.org.

Para recibir créditos por el servicio comunitario, un representante de la organización para la que usted presta el servicio debe completar y firmar el formulario Community Service Performance Verification (Verificación de cumplimiento de servicio comunitario) (disponible en su oficina de administración de propiedades). Una vez completado el formulario, debe conservar una copia y devolver el original a la oficina de administración de propiedades. Los residentes deben confirmar con el asistente de vivienda si deben completar o no el servicio comunitario.

EXCEPCIONES AL SERVICIO COMUNITARIO

Existen excepciones potenciales al requisito de servicio comunitario (algunas se otorgan de manera automática y otras con documentación). Comuníquese con la oficina de administración de propiedades para obtener más información.

DESALOJO Y CANCELACIÓN DEL INQUILINATO

Si bien la causa más habitual de desalojo es un alquiler impago, el inquilinato se puede cancelar cuando un residente o el familiar del residente se involucra en conductas prohibidas, como la infracción de reglas y regulaciones descritas en el contrato de alquiler (consulte el contrato de alquiler y la sección “Cancelación del inquilinato, y motivos y proceso de desalojo” de este manual para obtener más información).

EL PROCESO DE DESALOJO POR FALTA DE PAGO DEL ALQUILER

Si está atrasado con el pago del alquiler y no ha tomado medidas positivas para resolver el problema, la NYCHA puede elevar su desalojo ante un tribunal de arrendadores/arrendatarios.

Sin embargo, antes de llegar a este punto, hay apoyo disponible para las familias que necesitan ayuda para pagar el alquiler. Los residentes que tengan dificultades deben acudir primero a la oficina de administración de propiedades, ya que puede haber planes de pago disponibles, y cualquier pérdida de ingresos se debe informar para que el alquiler se pueda ajustar en consecuencia. La ciudad también puede ofrecer asistencia con el pago. Si necesita ayuda con el presupuesto, el personal de la NYCHA puede remitirlo a programas y servicios útiles de sus socios. Lea el siguiente artículo del Periódico de la NYCHA para obtener más información sobre algunas de las maneras de obtener ayuda para pagar el alquiler: nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent.

EL PROCESO DE DESALOJO POR ACTIVIDADES DELICTIVAS Y OTROS CASOS DE CANCELACIÓN DEL INQUILINATO

El proceso de desalojo se puede aplicar a cualquier actividad delictiva que atente contra la salud, la seguridad o el derecho al disfrute pacífico del desarrollo, cualquier actividad delictiva violenta o relacionada con las drogas dentro o fuera de los terrenos de la NYCHA, cualquier actividad que resulte en una condena por delito y otros cargos, como la no conveniencia, la morosidad crónica

en el pago del alquiler o la infracción de las reglas. Excepto en los casos en los que haya actividad delictiva, por lo general, se le dará la oportunidad de debatir el asunto con el administrador de la propiedad para ver si se puede resolver el problema. Si no se logra una resolución, el caso será remitido al Departamento Legal (Law Department) de la NYCHA, donde se programará una audiencia administrativa ante un oficial de audiencia imparcial (Impartial Hearing Officer).

CONDICIONES DE OCUPACIÓN

Estas son otras reglas y regulaciones que deben cumplir los residentes de la NYCHA:

- Los residentes no pueden subalquilar ni transferir la posesión de sus apartamentos.
- Los residentes no pueden usar los apartamentos para ningún propósito que no sea el de vivienda residencial sin la aprobación previa de la oficina de administración de propiedades, excepto de formas que cumplan con la política de emprendimientos en casa de la NYCHA.
- No se permiten huéspedes ni inquilinos.
- Mantenga su apartamento limpio, seguro y en condiciones salubres.
- Deseche todos los residuos de manera salubre, segura y legal, y cumpla con las reglas de reciclaje.
- No escurra trapeadores ni cuelgue objetos por fuera de las ventanas de su apartamento.
- Los residentes no pueden modificar los apartamentos ni agregar muebles amurados o accesorios en la vivienda sin el consentimiento previo y por escrito de la oficina de administración de propiedades (y los residentes serán responsables de cualquier daño ocurrido).
- Los tapetes son un peligro de tropiezos e incendios, y no están permitidos fuera de la puerta del apartamento. Sin embargo, puede tener uno dentro del apartamento.
- No está permitido que los residentes estén en el techo del desarrollo en ningún momento.
- Por motivos de seguridad, no limpie las ventanas desde el exterior.
- Los residentes pueden instalar los siguientes electrodomésticos: lavadoras, lavavajillas, aires acondicionados, microondas, refrigeradores (hasta 18 pies cúbicos) y freezers (hasta 12 pies cúbicos). Cada residente puede tener un refrigerador y un freezer. No se permiten las secadoras de ropa. Para obtener información sobre la instalación de electrodomésticos, consulte la sección Electrodomésticos de este manual.
- Los residentes no pueden colocar carteles ni avisos de ningún tipo en las ventanas, los edificios del desarrollo o sus terrenos.
- Mantenga la radio, el equipo de sonido y la televisión en un volumen bajo después de las 10:00 p. m. de domingos a jueves, y después de las 11:00 p. m. los viernes y sábados. Los sonidos de estos dispositivos no deben oírse desde el exterior de la puerta, y no se deben colocar parlantes en los alfeizares.
- Colabore con los esfuerzos de la NYCHA para cumplir con todas las leyes, reglas y regulaciones aplicables con respecto a la instalación y el mantenimiento de los detectores de humo/monóxido de carbono (CO), los protectores de ventanas y los avisos de seguridad contra incendios.
- Solo permita que personas conocidas ingresen al edificio. Si no sabe quién toca el timbre, no responda.
- Puede instalar una cámara de video o un videoportero en la puerta del apartamento siempre que sea inalámbrico, esté fijado solamente con adhesivo (y no se deban hacer agujeros ni alteraciones para fijarlo) y se use solo para mantener la seguridad y protección personales.
- Es ilegal operar monopatines a motor, minimotocicletas, motocicletas de cross y bicicletas con motor en las aceras, las calles públicas o las carreteras en cualquier parte del estado de Nueva York. También es ilegal almacenar gasolina en el apartamento, y está prohibido tener cualquier tipo de vehículo a gasolina en el apartamento.
- Para la seguridad de todos los residentes, está prohibido andar en bicicleta en las aceras y pasarelas que rodean el desarrollo, y dentro de los terrenos.

En su apartamento, puede conservar o cargar bicicletas con asistencia eléctrica (bicicletas eléctricas) y monopatines eléctricos cuyo uso sea legal en las ciclovías de la ciudad de Nueva York. Sin embargo, para garantizar la seguridad de su familia y vecinos, debe tener las siguientes precauciones:

- Solo puede cargar una bicicleta eléctrica, un monopatín eléctrico o una batería a la vez en un apartamento de la NYCHA;
- Alguien mayor de 18 años debe estar presente y despierto en el apartamento durante todo el tiempo de carga del dispositivo o la batería;
- El cargador se debe enchufar directamente en el tomacorriente eléctrico de la pared (no se deben usar alargadores ni regletas);
- No puede conservar ni cargar una batería de ion de litio que haya sido ensamblada, renovada o reacondicionada de alguna manera prohibida por la ley de la ciudad de Nueva York.
- No puede cargar una bicicleta eléctrica, un monopatín eléctrico ni una batería de ion de litio a cinco pies de distancia de un radiador o cualquier otra fuente de calor directo;
- No puede cargar una bicicleta eléctrica, un monopatín eléctrico ni una batería de ion de litio junto a la puerta de entrada del apartamento ni ningún otro lugar que podría prevenir el escape en caso de un incendio; y
- No puede cargar una bicicleta eléctrica, un monopatín eléctrico ni su batería en un área común a menos que esté designada como área de carga por la NYCHA.

Los vehículos y dispositivos eléctricos de micromovilidad que no se puedan usar de forma legal en la ciudad de Nueva York, o que requieran un registro del Departamento de Vehículos Motorizados (Department of Motor Vehicles, DMV) o una licencia de conducir, están prohibidos en los edificios de la NYCHA (por ejemplo, ciclomotores eléctricos, monopatines eléctricos grandes que pesen más 100 libras, motocicletas eléctricas, vehículos y dispositivos a gasolina, motocicletas de cross eléctricas, patinetas eléctricas, Segways, aeropatines eléctricos, monociclos eléctricos y vehículos todoterreno eléctricos, y sus baterías). Conservar o cargar vehículos o dispositivos de este tipo en los apartamentos o áreas comunes de la NYCHA es una infracción del contrato de alquiler.

Para obtener más información sobre los tipos de dispositivos de micromovilidad permitidos y prohibidos, visite on.nyc.gov/info-on-ebikes.

POLÍTICA DE MASCOTAS DE LA NYCHA

Cada familia puede tener un perro o un gato. No se permiten los perros que, según el cálculo de un veterinario, se espera que pesen más de 25 libras una vez desarrollados completamente. Entre las razas de perros específicamente prohibidos (raza pura o mestiza) se incluyen dóberman, pinscher, pit bull y rottweiler. Sin embargo, se harán excepciones para los animales de servicio y asistencia.

Los perros y gatos se deben registrar en la NYCHA utilizando el formulario 040.505 de la NYCHA, Dog, Cat and Assistance Animal Registration Form (Formulario de registro de perros, gatos y animales de asistencia), disponible en el Portal de Autoservicio (selfserve.nycha.info) o en las oficinas de administración de propiedades. Se debe proporcionar evidencia de vacunación y de que el perro o gato haya sido esterilizado o castrado. Además, los perros deben estar registrados y autorizados en la ciudad de Nueva York. Puede encontrar información adicional sobre los requisitos de autorización de la ciudad de Nueva York en el sitio web del Departamento de Salud e Higiene Mental

Los perros siempre deben tener correa, de seis pies de largo o menos, mientras estén en un área pública, como el vestíbulo, los elevadores y los terrenos del desarrollo. Están prohibidos los animales

agresivos o amenazantes. Los residentes pueden llamar al **311** para informar sobre la presencia de animales agresivos o amenazantes en su desarrollo.

Las mascotas no deben causar molestias, generar condiciones inseguras o insalubres, provocar daños o ser una amenaza para otras personas, ni dañar la propiedad. Los dueños de las mascotas deben limpiar lo que estas ensucien, y descartar los desechos con la basura del hogar. Es importante no arrojar los desechos de las mascotas en el inodoro.

Además, las mascotas no pueden ingresar a un área marcada como “pet-free zone” (zona libre de mascotas). Los carteles del desarrollo indican cuáles son las áreas marcadas como “pet-free zones”. Estas áreas incluyen la oficina de administración de propiedades, los patios de juego, los centros comunitarios, los lavaderos, las áreas del sótano y las áreas de pícnic.

Se permite una cantidad razonables de otras mascotas pequeñas, como pájaros pequeños en jaulas (periquitos, canarios), peces y animales pequeños en jaulas (hámsteres, jerbos y conejillos de Indias), de acuerdo con el Código de Salud de la Ciudad de Nueva York. La NYCHA no exige el registro de estas mascotas.

ANIMALES DE ASISTENCIA

Los residentes pueden tener un animal de asistencia además de una mascota registrada (debe registrar al animal de asistencia en la NYCHA utilizando el formulario mencionado anteriormente). Los animales de asistencia están exentos de las restricciones de peso o raza.



FUMAR

No se permite fumar en los apartamentos ni en ninguna otra área común de los edificios de la NYCHA, incluidos los vestíbulos, los elevadores, los pasillos de las escaleras, los corredores u otra área común de los edificios de la NYCHA, o a 25 pies de los edificios de la NYCHA. Tampoco se puede fumar dentro de las oficinas o los centros comunitarios de la NYCHA. No se permite el uso de cigarrillos electrónicos en las áreas comunes de los edificios de la NYCHA. Respete estas reglas, que promueven la salud de todos los residentes. Dichas reglas se aplican a todos los artículos de fumadores, incluyendo tabaco y cannabis.

El tabaquismo pasivo puede provocar ataques cerebrovasculares, enfermedades cardíacas, cáncer y enfermedades respiratorias. No hay un nivel seguro de exposición al tabaquismo pasivo. Como parte del objetivo de la iniciativa NYCHA Libre de Humo (Smoke-Free NYCHA) de promover entornos al aire libre saludables, la NYCHA se ha comprometido a reducir la exposición al tabaquismo pasivo y mejorar el acceso a apoyos para los residentes que quieren dejar de fumar.

¿Necesita ayudar para dejar de fumar? Llame al 1-866-NY-QUITS o al 311, o visite la Línea de Ayuda para Dejar de Fumar del Estado de Nueva York (New York State Smokers' Quitline) en www.nysmokefree.com. Escriba a smoke-free@nycha.nyc.gov o llame al 212-306-8282 para obtener más información sobre recursos y apoyos disponibles. Visite on.nyc.gov/nycha-smoke-free para obtener más información sobre NYCHA Libre de Humo.



CANCELACIÓN DEL INQUILINATO, Y MOTIVOS Y PROCESO DE DESALOJO

CAP. 13

La NYCHA se esfuerza por promover un entorno de vivienda seguro y saludable para los residentes. Para lograrlo, se espera que todos los residentes sigan los términos de sus contratos de alquiler, las Reglas Institucionales (House Rules) de la NYCHA, y las políticas y los procedimientos de la NYCHA, que se basan en los contratos de alquiler y las regulaciones federales, estatales y de la ciudad. Todos los residentes aceptan cumplir con estas reglas cuando firman un contrato de alquiler de la NYCHA al mudarse. La cancelación del inquilinato es el proceso que aplica la NYCHA en respuesta a una infracción cometida por un inquilino de la NYCHA, un miembro de su familia o su invitado contra el contrato de alquiler, las Reglas Institucionales o las políticas y los procedimientos de la NYCHA que, en última instancia, podrían resultar en la cancelación del inquilinato. El proceso, que se explica mejor a continuación, implica enviar cartas de aviso al inquilino, tener una reunión informal y proceder con una audiencia imparcial si el problema no se puede resolver de otra manera. Si se canceló su inquilinato, la NYCHA iniciará un procedimiento de desalojo de prórroga tácita en el Tribunal de la Vivienda (Housing Court). Además, si no pagó el alquiler, la NYCHA iniciará un procedimiento de desalojo por incumplimiento de pago en el Tribunal de la Vivienda.

En la siguiente sección, se explican las diferentes infracciones de las Reglas Institucionales, el contrato de alquiler, las políticas y los procedimientos de la NYCHA que pueden provocar que la Autoridad inicie la cancelación de los procedimientos de arrendamiento.

Los **motivos de cancelación del inquilinato** incluyen:

- **Asignación o transferencia de posesión:** implica que usted subalquile el apartamento a una persona sin el permiso ni el consentimiento de la NYCHA. **Ejemplo:** usted le alquila una habitación a una persona que no es un miembro del hogar autorizado, o usted vacía su apartamento de la NYCHA y les alquila el apartamento completo o sus habitaciones a personas no autorizadas por la NYCHA para vivir en el apartamento.
- **Infracción de las reglas y regulaciones:** usted, un miembro de su hogar o un invitado infringen el contrato de alquiler, las Reglas Institucionales, las políticas o los procedimientos de la NYCHA. **Ejemplo:** usted o un miembro de su hogar tienen un perro o un gato no registrado.
- **Infracción crónica de las reglas y regulaciones:** usted, un miembro de su hogar o un invitado infringen continuamente el contrato de alquiler, las Reglas Institucionales, las políticas o los procedimientos de la NYCHA. **Ejemplo:** se lo remitió para la cancelación del inquilinato por desechar de forma incorrecta la basura en los pasillos y elevadores del desarrollo. Aceptó poner fin a este comportamiento. Sin embargo, sigue desechando basura en los pasillos y elevadores. Como resultado, el personal de la NYCHA recomendará la cancelación del inquilinato debido a la infracción continua de las reglas y regulaciones de la NYCHA.
- **Morosidad crónica en el pago del alquiler:** no pagar el alquiler en su mes de vencimiento al menos cuatro veces en un período de 12 meses. **Ejemplo:** en 2022, un residente pagó el alquiler de enero, febrero y marzo en **abril**; el alquiler de agosto y septiembre en **octubre**; y el alquiler de noviembre en **diciembre**. El alquiler no se pagó en su mes de vencimiento seis veces en 2022.
- **Incumplimiento de ocupación:** usted no ocupa su apartamento de la NYCHA. **Ejemplo:** se mudó de su apartamento de la NYCHA sin notificar a la NYCHA mediante un Intent to Vacate (Aviso de desocupación), o vive en otro estado/país o en un hogar de convalecencia. Nota: No hay una cronología exacta para el incumplimiento de ocupación. La NYCHA puede iniciar cargos si simplemente tiene información de que el residente no vive en el apartamento.

- **Tergiversación:** declara falsamente u oculta sus ingresos, activos o composición familiar, lo que afectaría su elegibilidad para una vivienda pública o el cálculo del alquiler. **Ejemplo:** está trabajando y no informó a la NYCHA sobre el empleo cuando presentó su recertificación anual, y no proporcionó ninguna evidencia de ingresos.
- **No conveniencia:** su comportamiento, el de un miembro de su hogar o el de un invitado representa un peligro para la salud y la seguridad de los residentes, el personal o la propiedad de la NYCHA. **Ejemplo:** se observa a un miembro de su hogar dañando la propiedad de la NYCHA.
- **Ingresos no verificables:** no presentar su recertificación anual o la documentación necesaria para completarla antes de la fecha de vencimiento. **Ejemplo:** su recertificación anual vence el 1 de enero de 2022, pero no presenta la recertificación anual ni la documentación necesaria para completarla hasta el 1 de junio de 2022.

AVISOS Y PROCESO DE CANCELACIÓN DEL INQUILINATO

Si usted, un miembro de su hogar o un invitado infringen las Reglas Institucionales, el contrato de alquiler, las políticas o los procedimientos de la NYCHA, se le enviarán uno o más de los siguientes avisos. La NYCHA utiliza estos avisos para informarle sobre la infracción de las Reglas Institucionales, el contrato de alquiler, las políticas o los procedimientos de la NYCHA, y para indicarle cómo comunicarse con la oficina de administración de propiedades para programar una cita con el fin de hablar sobre el asunto e informarle las medidas que tomará el personal de la NYCHA en respuesta a las infracciones.

Formulario 040.185 de la NYCHA, Termination of Tenancy & Possibly Subsidy - Call-In Letter

(Cancelación del inquilinato y posibilidad de ayuda - Carta de aviso): es la primera carta que el personal de administración de propiedades le enviará cuando tome conocimiento de las infracciones que usted o los miembros de su hogar han cometido contra las Reglas Institucionales, el contrato de alquiler, las políticas o los procedimientos de la NYCHA. En este aviso, se le informa sobre la infracción y se le proporciona una fecha de respuesta para que se comunique con la oficina de administración de propiedades a fin de programar una reunión informal con el administrador de la propiedad para hablar del asunto.

Formulario 040.186 de la NYCHA, Termination of Tenancy & Possibly Subsidy - Follow Up Call-In Letter (Cancelación del inquilinato y posibilidad de ayuda - Carta de aviso de seguimiento):

si su hogar sigue infringiendo las Reglas Institucionales, las políticas o los procedimientos de la NYCHA y usted no responde al Formulario 040.185 de la NYCHA, Termination of Tenancy & Possibly Subsidy - Call-In Letter, el personal de administración de propiedades le enviará el Formulario 040.186 de la NYCHA, en el que se le informará que la NYCHA está considerando la cancelación de su contrato de alquiler debido al incumplimiento mencionado en el aviso inicial (Formulario 040.185 de la NYCHA). En el Formulario 040.186 de la NYCHA, también se le proporciona una fecha límite de respuesta para que se comunique con la oficina de administración de propiedades a fin de programar una reunión informal con el administrador de la propiedad para hablar del asunto.

Formulario 040.187 de la NYCHA, Termination of Tenancy and Possibly Subsidy - Notice to Tenant of Manager's Recommendation to Terminate (Cancelación del inquilinato y posibilidad de ayuda - Aviso al inquilino sobre la recomendación de cancelación del administrador):

si usted responde al Formulario 040.185 de la NYCHA, pero sigue cometiendo la infracción mencionada en el aviso o si no respondió al Formulario 040.185 o 040.186 de la NYCHA y sigue infringiendo las Reglas Institucionales/el contrato de alquiler de la NYCHA según se describió en los avisos anteriores, el personal de administración de propiedades le enviará el *Formulario 040.187 de la NYCHA, Termination of Tenancy and Possibly Subsidy - Notice to Tenant of Manager's Recommendation to Terminate*.

El Formulario 040.187 de la NYCHA le informa que la Autoridad recomienda la cancelación del inquilinato debido a su incumplimiento; también se le proporcionará información en avisos futuros que se le enviarán sobre su audiencia administrativa, en la que un oficial de audiencia imparcial tomará una decisión sobre su inquilinato.

Reunión informal con el administrador de la propiedad

Durante la reunión informal, el administrador de la propiedad le explicará por qué el comportamiento/ las acciones por parte de usted, un miembro de su hogar o un invitado infringen el contrato de alquiler, las Reglas Institucionales, las políticas o los procedimientos de la NYCHA, y le explicará las medidas correctivas, en caso de ser posible. Si el problema no se puede resolver, la administración de propiedades puede proceder con cargos formales y el residente tendrá la oportunidad de responder a ellos ante un oficial de audiencia imparcial.

Ejemplo: un inquilino recibe un aviso de ingresos no verificables; el administrador de la propiedad le explicará la importancia de la presentación oportuna de la recertificación anual y de los documentos sobre los ingresos y la composición de hogar, y cómo esto ayuda a la NYCHA a garantizar que un residente esté pagando el alquiler correcto y esté en un apartamento del tamaño adecuado. Si el residente presenta los documentos faltantes o acuerda enviar los documentos requeridos en una fecha determinada y los envía, el residente resolverá el problema y podrá evitar la cancelación de los procedimientos de arrendamiento por ingresos no verificables.

Audiencia imparcial

Si no pudo resolver las presuntas infracciones del contrato de alquiler, podría recibir cargos formales del Departamento Legal de la NYCHA. Tendrá la oportunidad de reunirse con abogados de servicios legales que podrían representarlo o asesorarlo sobre su caso de forma gratuita. Luego, podrá hablar sobre una posible resolución del caso con un abogado de la NYCHA.

Si puede resolver el problema, la NYCHA podría retirar los cargos e ingresar a una estipulación de acuerdo con usted, en la que se confirmará cómo se resolvió el problema y posiblemente se requerirá un período de prueba (durante el cual usted deberá aceptar seguir los términos de la estipulación de acuerdo).

Si usted no puede resolver el problema, la Oficina de Audiencias Imparciales de la NYCHA programará una audiencia en la que usted podrá cuestionar los cargos ante un oficial de audiencia imparcial.

El oficial de audiencia puede cancelar el inquilinato, lo que llevará a un caso de desalojo ante el Tribunal de la Vivienda, como se describe a continuación. Por el contrario, el oficial de audiencia podría emitir un período de prueba y preservar el inquilinato, o los cargos podrían desestimarse por completo.

Excepciones

- Si no ha enviado su recertificación anual para la fecha de vencimiento, el primer aviso que recibirá es *040.297B de la NYCHA, Annual Recertification Additional Forms Cover Letter (Formularios adicionales de recertificación anual, carta introductoria)*.
- Si usted, un miembro de su hogar o un invitado han cometido una acción que ponga en peligro la salud y la seguridad de los residentes, el personal o la propiedad de la NYCHA, el primer aviso que recibirá es el *Formulario 040.187 de la NYCHA, Termination of Tenancy and Possibly Subsidy - Notice to Tenant of Manager's Recommendation to Terminate*.

Motivos de prórroga tácita

Tras la cancelación del inquilinato o si los ocupantes no autorizados (concesionarios) permanecen en un apartamento después de que los residentes autorizados se han ido o han fallecido, la NYCHA iniciará un procedimiento de desalojo de prórroga tácita contra los ocupantes del apartamento para desalojarlos.

Proceso de prórroga tácita

La NYCHA les enviará un aviso de 30 días a los residentes con contrato cancelado, o un aviso de 10 días a los concesionarios no autorizados, para que desocupen el apartamento. Luego, la NYCHA enviará y presentará un aviso de petición y una petición ante el Tribunal de la Vivienda. Posteriormente, los residentes se presentarán ante un juez del Tribunal de la Vivienda que podría dictar sentencia en su contra. Por último, la NYCHA solicitará una orden de desalojo y desalojará a los residentes del apartamento.

Procedimientos por incumplimiento de pago

La NYCHA citará a los residentes en el Tribunal de la Vivienda para cobrar el alquiler adeudado. El caso quedará desestimado si se abonan las deudas acumuladas.

¿Cómo hago para saber el monto que debo? Todos los meses, los residentes reciben facturas de alquiler, en las que se les informa sobre el alquiler mensual y las deudas acumuladas. Si usted considera que su alquiler se calculó de forma incorrecta, puede presentar una queja de alquiler. Para presentar una queja de alquiler, complete el formulario "Grievance Claim" (Reclamación de queja) (n.º 042.781), disponible en la oficina de administración de propiedades, y devuélvalo al administrador de la propiedad, O BIEN, complete y envíe el formulario a través del Portal de Autoservicio: selfserve.nycha.info. Si hubo un cambio en sus ingresos, puede presentar una recertificación provisoria a través del Portal de Autoservicio para que se modifique el alquiler.

¿Qué sucede si no pago? Si no paga el alquiler, la NYCHA le enviará una "demanda de alquiler", que también se denomina aviso de "30 días" (antes llamado aviso de "14 días"). Si no paga las deudas acumuladas, acuerda un plan de pago con la oficina de administración de propiedades o solicita un ajuste en el alquiler, la NYCHA le enviará y presentará un aviso de petición y una petición ante el Tribunal de la Vivienda. Luego, usted deberá comparecer ante un juez, quien podría dictar sentencia en su contra y ordenar que pague las deudas; o bien, usted puede llegar a una estipulación con la NYCHA y aceptar pagar las deudas. Si no paga el monto adeudado, la NYCHA solicitará una orden de desalojo y usted será desalojado.

¿Cómo obtengo ayuda para pagar las deudas acumuladas? Si tiene deudas acumuladas, puede acudir a la oficina de administración para analizar la posibilidad de pactar un plan de pago, a través del que podrá hacer pagos mensuales adicionales en virtud de su saldo con el tiempo. También puede solicitar una "Negociación única" (One-Shot Deal) a través de la Administración de Recursos Humanos de la Ciudad de Nueva York o buscar asistencia para pagar el alquiler mediante una organización comunitaria. Encontrará más información aquí: nychajournal.nyc/need-help-paying-your-nycha-rent.

Los residentes pueden solicitar un traslado a otro apartamento dentro de su desarrollo actual o a otro desarrollo. Los residentes deben elegir un desarrollo o distrito, según el motivo del traslado, al momento de enviar su solicitud de traslado. Los traslados solo se aprobarán por motivos que cumplan con la política de la NYCHA.

Los residentes pueden solicitar un traslado durante cualquier período de ocupación; sin embargo, los residentes que ya hayan solicitado un traslado en el pasado no serán considerados para otro durante un año a partir de la fecha de cierre de la solicitud de traslado anterior, a menos que la nueva solicitud de traslado exprese una necesidad que difiera de la solicitud anterior. Al momento de determinar la elegibilidad para los traslados, la NYCHA realiza una revisión del hogar para confirmar que no se haya cancelado el inquilinato del residente o que no tenga una orden de desalojo. También se revisa la composición familiar para determinar la continuación de la elegibilidad para el tamaño del apartamento de los residentes que se trasladarán, y para determinar el tamaño correcto de apartamento para estos residentes según los estándares de ocupación de la NYCHA. La NYCHA no requiere una verificación de antecedentes penales cuando un residente solicita un traslado a otro apartamento.

Las solicitudes de traslado se pueden hacer en línea a través del Portal de Autoservicio de la NYCHA (selfserve.nycha.info), o puede solicitar y presentar una versión impresa ante el personal de administración de propiedades. Para los traslados de emergencia, los residentes deben acceder al formulario de solicitud de traslado correspondiente en persona y presentarlo en la oficina de administración de propiedades. Entre las razones para solicitar un traslado de emergencia se incluyen ser víctima de violencia doméstica, testigo intimidado, víctima intimidada o víctima de un incidente traumático.

Las solicitudes de traslado se consideran según el orden de prioridad establecida en el Plan de Selección y Asignación de Inquilinos (Tenant Selection and Assignment Plan) de la NYCHA. Visite el sitio web de la NYCHA (www.nyc.gov/nycha) para ver el Plan de Selección y Asignación de Inquilinos.



REQUISITOS

Los residentes que se muden deben hacer lo siguiente:

- Visitar la oficina de administración de propiedades e informar al personal de la NYCHA que se mudarán.
- Completar y firmar el Formulario 040.032 de la NYCHA, Notice to Vacate (Aviso para desocupar), disponible en la oficina de administración de propiedades.
- Dar aviso sobre la mudanza al menos con 30 días de anticipación.
- Devolver todas las llaves del edificio y del apartamento a la administración de propiedades, y dejar el apartamento limpio y vacío.
- Retirar los electrodomésticos que sean propiedad del residente, como refrigeradores, lavadoras y freezers. En caso contrario, se evaluarán cargos.
- Los residentes tienen derecho a una inspección del apartamento con el personal de administración de propiedades antes de la mudanza para identificar cualquier objeto por el que serán responsables.

HORARIOS DE MUDANZA

Los horarios de mudanza son de lunes a viernes, de 10:00 a. m. a 4:00 p. m. Antes de mudarse al edificio o fuera de este, debe obtener un Permiso de Mudanza de la NYCHA, sin costo, en la oficina de administración de propiedades. Dicho permiso debe estar exhibido en el tablero del vehículo que se utilice para la mudanza. Esto incluye mudarse al edificio, fuera de este o trasladarse de apartamento. No se permiten camiones ni otros vehículos en las aceras del desarrollo.

CARGOS POR DAÑOS

Cuando se mude del apartamento, debe dejarlo en las mejores condiciones posibles. Se le cobrará por cualquier daño que exceda el deterioro razonable debido al uso. Mientras viva en el apartamento, se le cobrará el costo de reparación de cualquier daño causado por negligencia. El monto se sumará a su próximo pago del alquiler.

Hable con su asistente de vivienda antes de asumir reparaciones o hacer una redecoración importante en el apartamento para evitar problemas en el futuro. Debe entregar el apartamento en las mismas condiciones en que lo recibió cuando se mudó.



SERVICIOS, ASOCIACIONES E INICIATIVAS PARA RESIDENTES

El Departamento de Servicios, Asociaciones e Iniciativas para Residentes (Resident Services, Partnerships, and Initiatives Department, RSPI) de la NYCHA involucra y conecta a los residentes de la NYCHA con programas y servicios esenciales. El RSPI apoya a la extensa red de asociaciones de residentes de la NYCHA y también administra asociaciones, programas e iniciativas en las áreas de oportunidades económicas, juventud, salud, adultos mayores y servicios sociales.

PARTICIPACIÓN CÍVICA

El equipo de Participación de los Residentes y Compromiso Cívico (Resident Participation and Civic Engagement, RPCE) de la NYCHA involucra a los residentes a través del alcance, la educación y el intercambio de información, con un enfoque especial en los jóvenes, los adultos mayores y las asociaciones de residentes, además de la comunidad general de la NYCHA. A través de foros de residentes y comunicación específica, la RPCE garantiza que los residentes estén al tanto de las políticas y las iniciativas que afectan sus vidas, y puedan informarlas.

ASOCIACIONES DE RESIDENTES

La mayoría de los desarrollos de la NYCHA tienen una asociación de residentes con una organización democrática. Cada organización de residentes reconocida tiene una junta directiva, elegida por los miembros de la asociación de residentes que viven en el desarrollo. Por lo general, la junta directiva está compuesta por un presidente, un vicepresidente, un secretario, un tesorero y un responsable del orden. La NYCHA asiste y alienta a los desarrollos que aún no tienen una asociación de residentes, para que todos tengan la oportunidad de involucrarse cívicamente.

Unirse a la asociación de residentes es una de las formas más sencillas y eficaces de involucrarse en su comunidad. Para averiguar cómo unirse, comuníquese con la oficina de administración de propiedades o con la RSPI al (212) 306-3488, o a través de Resident.Engagement@nycha.nyc.gov. También puede visitar esta página web para obtener más información: www.nyc.gov/site/nycha/residents/getting-involved-as-a-resident.page.

LA JUNTA CONSULTIVA DE RESIDENTES

La Junta Consultiva de Residentes (Resident Advisory Board, RAB), que está compuesta por miembros de las juntas ejecutivas de varias asociaciones de residentes y miembros de la Sección 8, trabaja con la NYCHA durante el período de elaboración y finalización del Plan anual de la agencia, que se debe presentar ante el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) de los EE. UU. en virtud de la ley federal. Los miembros de la RAB revisan los componentes del borrador del plan, analizan las propuestas y buscan información adicional antes de enviar comentarios y recomendaciones formales en nombre de los residentes a los que representan. Estos comentarios se incluyen en el Plan anual final.

ASOCIACIONES FAMILIARES Y RECURSOS COMUNITARIOS

El Departamento de Asociaciones Familiares (FPD) de la NYCHA conecta a los residentes con servicios esenciales, e implementa programas y políticas que apoyan la estabilidad del hogar, el inquilinato, la promoción individual y el envejecimiento en el hogar. También ayuda con la reunificación exitosa de los residentes y las familias de la NYCHA afectadas por el sistema carcelario. Para llevar adelante su misión, el FPD gestiona asociaciones y remisiones con proveedores externos y agencias de la ciudad que ofrecen intervenciones de servicios sociales.

Los siguientes programas de Asociaciones Familiares brindan servicios especializados para satisfacer la amplia variedad de necesidades de los residentes:

Los Servicios de Extensión de Apoyo (Supportive Outreach Services, SOS) se basan en las remisiones recibidas de la administración de propiedades y otros departamentos, vecinos y familiares de la NYCHA, o tras la solicitud directa de los residentes. Los SOS brindan servicios de apoyo para que los residentes puedan satisfacer sus necesidades de la vida diaria. El personal del FPD entrevista a cada residente para evaluar su situación particular, desarrollar un plan de servicios y hacer remisiones según sea necesario, trabajando con organizaciones comunitarias para coordinar la prestación de los servicios, establecer vínculos e integrar recursos adicionales, según sea necesario.

La Unidad Clínica (Clinical Unit) recibe remisiones de residentes con impedimentos o trastornos mentales conocidos o sospechados, y realiza evaluaciones psicosociales. El personal desarrolla planes de servicios con residentes en numerosos tipos de casos que incluyen emergencias psiquiátricas graves, acumulación y limpieza deficiente extrema, y evalúa a los residentes para determinar si es necesario designar a un Tutor Ad Litem (Guardian Ad Litem) para los procedimientos administrativos.

El Programa de Reinserción Familiar reúne a personas con antecedentes de justicia penal con familiares que residen en los desarrollos de la NYCHA. Las personas pueden solicitar estar en el programa antes de ser liberadas de prisión o la cárcel. Los participantes deben tener al menos 16 años de edad y estar actualmente en prisión o en la comunidad durante tres años o menos después de la reclusión. Para obtener más información, llame al (212) 306-6024 o escriba un correo electrónico a family.reentry@nycha.nyc.gov.

El Programa Adultos Mayores Seguros en Casa (Elderly Safe-at-Home Program, ESAH) asiste a adultos mayores a través de servicios en el lugar en 21 desarrollos de la NYCHA de toda la ciudad, ayudando a prevenir el aislamiento social, la victimización, o la institucionalización innecesaria o prematura en hogares de convalecencia. El personal organiza a los adultos mayores con el objetivo de que se ofrezcan como "capitanes de piso" voluntarios para que tengan contacto diario con otros adultos mayores del piso, lo que ayuda a evitar crisis, particularmente entre las personas enfermas o frágiles. El ESAH también brinda asistencia de prevención de delitos y servicios sociales, así como talleres sobre beneficios, derechos y otros apoyos disponibles. Se hacen remisiones a numerosos proveedores de servicios comunitarios según sea necesario.

Las Comunidades de Retiro Natural (Naturally Occurring Retirement Communities, NORC) brindan asistencia social y médica integral, y oportunidades recreativas y culturales, a los residentes que envejecen en el lugar (mayores de 60 años) en desarrollos de la NYCHA seleccionados de toda la ciudad.

Para obtener más información, comuníquese con la oficina de Asociaciones Familiares de su distrito:

- Bronx: (718) 409-8699
- Brooklyn: (212) 306-6720
- Manhattan: (646) 994-4755
- Queens/Staten Island: (646) 994-4700

INICIATIVAS DE SALUD PARA RESIDENTES

El Departamento de Iniciativas de Salud para Residentes (Resident Health Initiatives Department) de la NYCHA fomenta la salud de los residentes e impulsa la equidad sanitaria a través de innovación y colaboración entre los sistemas. El departamento lidera y apoya iniciativas que conectan a los residentes con recursos de salud preventivos, ayuda a crear ambientes interiores más sanos y cultivar el liderazgo de los residentes en cuanto a la salud; estos son algunos ejemplos:

Healthy Start @ NYCHA conecta a familias que esperan un hijo con recursos y apoyo. También trabaja, en asociación con otros equipos de la NYCHA, para crear hogares más seguros para las familias de la NYCHA que tengan un recién nacido o un niño pequeño. Usted puede informar a la NYCHA si alguna de las mujeres de su hogar está embarazada (y enterarse de eventos próximos, oportunidades para recibir artículos gratuitos, como asientos para el automóvil y Pack 'n Plays, y otros apoyos) haciendo clic en “Pregnancy Disclosure” (Divulgación de embarazo) en el Portal de Autoservicio (selfserve.nycha.info) o enviando un correo electrónico a healthy.start@nycha.nyc.gov.

El equipo de NYCHA Libre de Humo puede conectarlo con apoyos para dejar de fumar o fumar menos. Visite www.nyc.gov/site/nycha/residents/smoke-free.page o envíe un correo electrónico a smoke-free@nycha.nyc.gov para obtener más información sobre la política libre de humo de la NYCHA y el trabajo para reducir la exposición al tabaquismo pasivo.

Granjas en la NYCHA (Farms at NYCHA): la NYCHA trabaja con socios para operar granjas urbanas en desarrollos seleccionados. Escriba a health.initiatives@nycha.nyc.gov para obtener más información sobre la granja más cercana y cómo puede participar.

Trabajos en Salud de la NYCHA (NYCHA Health Works): envíe un correo electrónico a health.initiatives@nycha.nyc.gov para obtener información sobre las capacitaciones disponibles y otras oportunidades para desarrollar el liderazgo en el campo de la salud preventiva, a través de programas como NYCHA Health Corps, capacitación para trabajadores de salud comunitaria y capacitación en salud mental.

Para obtener más información sobre estas iniciativas, o para compartir una pregunta o idea sobre la salud y el bienestar en la NYCHA, comuníquese con el Departamento de Iniciativas de Salud en health.initiatives@nycha.nyc.gov o al (212) 306-8282.

OPORTUNIDADES ECONÓMICAS PARA RESIDENTES

La Oficina de Empoderamiento Económico y Sustentabilidad de los Residentes (REES) de la NYCHA ayuda a los residentes a aumentar sus ingresos y activos a través de programas, políticas y colaboraciones en cuatro áreas clave:

- Empleo y crecimiento profesional
- Educación para adultos y capacitación vocacional
- Empoderamiento financiero
- Desarrollo empresarial de los residentes

A través de REES, usted puede hacer lo siguiente:

- Conectarse con oportunidades económicas locales, como eventos de contratación y sesiones de capacitación.
- Acceder a la Sección 3 (Section 3) y a otras oportunidades laborales locales con mayor facilidad.
- Inscribirse en programas educativos para adultos.
- Aprovechar numerosos programas de incentivos para el alquiler de la NYCHA.
- Mejorar su crédito o gestionar deudas a través de servicios de empoderamiento financiero.
- Aprender a iniciar o hacer crear un negocio.

SECCIÓN 3

La Sección 3 es un mandato del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE. UU. que exige que las oportunidades laborales y económicas en autoridades de vivienda pública estén dirigidas, siempre que sea posible, a residentes de viviendas públicas y otros residentes de bajos ingresos.



Los residentes interesados deben asistir a una sesión informativa sobre la REES, donde podrán obtener más información y realizar una evaluación de sus habilidades, intereses y cualificaciones. Cuando los empleos de la Sección 3 estén disponibles, el personal de la REES conectará a los candidatos cualificados con oportunidades, y proporcionará remisiones a los contratistas para que realicen entrevistas. Los contratistas son responsables de tomar la decisión final de contratación. Los residentes con negocios establecidos pueden registrarse como “Empresas de la Sección 3” (Section 3 Business Concerns) visitando la sección “Doing Business with NYCHA” (Hacer negocios con la NYCHA) del sitio web de la NYCHA (www.nyc.gov/site/nycha/business/vendors.page). Tenga en cuenta que el registro no garantiza contratos comerciales con la NYCHA ni con proveedores de la NYCHA.

ACADEMIA DE CAPACITACIÓN DE RESIDENTES DE LA NYCHA

La Academia de Capacitación de Residentes de la NYCHA ofrece oportunidades de capacitación relacionadas con el empleo y asistencia de colocación laboral a los residentes de la NYCHA en los campos de la construcción, el mantenimiento y la conserjería.

CÓMO ACCEDER A LOS SERVICIOS DE LA REES

En línea: para obtener más información sobre los programas y servicios de la REES, visite opportunitynycha.org. Puede buscar socios de la REES en su área y registrarse para eventos próximos, búsquedas laborales o pruebas, y sesiones de registro de la Academia de Capacitación de Residentes de la NYCHA; ver un mapa interactivo de servicios comunitarios; y suscribirse al boletín electrónico quincenal de la REES para recibir información actualizada y relevante sobre iniciativas locales y en toda la ciudad.

Por teléfono: llame a la REES al (718) 289-8100 para hablar con un representante de remisiones de la REES y obtener más información sobre los servicios disponibles, y para registrarse en próximos eventos de reclutamiento o sesiones informativas.

Visite la oficina de administración de propiedades: la mayoría de las oficinas de administración de propiedades pueden hacer remisiones en línea de residentes a proveedores de servicios locales de la REES, como asesoramiento financiero o programas de asistencia laboral. Como alternativa, puede usar la sección Opportunity Connect (Conectarse con oportunidades) del Portal de Autoservicio de la NYCHA (selfserve.nycha.info) para autorremitirse a los servicios.

Asista a una sesión informativa: la REES organiza sesiones informativas virtuales o presenciales para los residentes de viviendas públicas de la NYCHA o de la Sección 8. Puede registrarse llamando a la REES al (718) 289-8100 o visitando la página Events (Eventos) en Opportunity NYCHA (Oportunidades en NYCHA). Las sesiones informativas presenciales se realizan en 787 Atlantic Avenue en Brooklyn (traiga una identificación con fotografía para ingresar al edificio).



DISCRIMINACIÓN

La NYCHA se compromete a proporcionar a los residentes, solicitantes y titulares de vales de la Sección 8 acceso y oportunidades equitativas a sus servicios y programas. La Política de Vivienda Justa (Fair Housing Policy) de la NYCHA (disponible en www.nyc.gov/site/nycha/about/policies-procedures.page) protege a los residentes, los solicitantes y los participantes de programas de la Sección 8 de la NYCHA contra la discriminación por motivos de raza; color; nacionalidad; religión; sexo; género; orientación sexual; condición familiar; discapacidad; credo; edad; condición de inmigrante; ocupación legal; fuente legal de ingresos; servicio militar; embarazo; condición de víctima de violencia doméstica, violencia sexual o acoso; estado civil o de concubinato; presencia de niños; estatura; o peso; así como acusaciones de acoso sexual en la vivienda o durante la interacción con la NYCHA o cualquiera de sus empleados o asesores.

Los residentes y los solicitantes que crean que han sido discriminados o sujetos a acoso sexual pueden comunicarse con la Oficina de Diversidad, Equidad e Inclusión (ODEI) de la NYCHA al odei@nycha.nyc.gov o al (212) 306-4468 para recibir asistencia. La Oportunidad de Empleo Equitativo (Equal Employment Opportunity, EEO) y la Unidad de Investigaciones sobre Vivienda Justa (Fair Housing Investigations Unit) de la ODEI investigan quejas de presunta discriminación y acoso sexual, y brindan apoyo de conciliación para resolver conflictos en curso entre los residentes y los empleados de la NYCHA. Todas las comunicaciones con los investigadores de la ODEI serán confidenciales. Las represalias contra las personas que presenten una queja o participen en una investigación están estrictamente prohibidas y no se tolerarán.

La ODEI ofrece otros servicios, como dictar capacitaciones y fomentar el alcance al personal y los residentes de la NYCHA sobre los requisitos y derechos de la EEO y de vivienda justa, implementar pautas y prácticas recomendadas de contratación estructurada, y promover la concientización sobre las diferentes culturas y nacionalidades entre el personal de la NYCHA y la ciudad mediante la planificación de eventos informativos y de reconocimiento.

ADAPTACIONES RAZONABLES

La Política de Vivienda Justa de la NYCHA también otorga el derecho a adaptaciones razonables en la vivienda para personas calificadas con discapacidades, donde dichas adaptaciones son necesarias para brindar la oportunidad equitativa de participar en los programas, los servicios o las actividades de la NYCHA. Una adaptación razonable en la vivienda es un cambio, una modificación o una alteración en la política, el procedimiento, la práctica o el programa, que proporciona a una persona calificada la oportunidad de participar en un programa o una actividad, o beneficiarse de estos.

Los residentes de la NYCHA con impedimentos de movilidad y discapacidades físicas o necesidades médicas especiales pueden solicitar traslados a apartamentos accesibles. Se considera que un apartamento es accesible si, además de las modificaciones necesarias al apartamento en sí, un residente con dificultades de movilidad puede llegar desde la calle hasta el apartamento sin ninguna obstrucción. Un residente también puede solicitar que su apartamento se modifique para ofrecer adaptaciones razonables para un miembro del hogar con una discapacidad. Una adaptación razonable puede ser estructural, como la instalación de una barra de apoyo o una ducha adaptada.

Los solicitantes de vivienda y los residentes con discapacidades de la NYCHA pueden tener derecho a otros tipos de adaptaciones razonables. Cualquier persona con impedimentos médicos, mentales o psicológicos que limiten significativamente las actividades básicas de la vida diaria (como caminar, hablar, etc.) tiene una discapacidad que puede darle a la persona el derecho a adaptaciones razonables.

Entre los ejemplos de impedimentos se incluyen las limitaciones de movilidad, las limitaciones sensoriales (por ejemplo, la ceguera o la sordera), los problemas de salud crónicos (por ejemplo, el asma) y los problemas de salud mental.

Algunos ejemplos de adaptaciones razonables incluyen:

- Intérpretes de lengua de señas.
- Documentos en braille.
- Otros métodos para lograr que la información y las comunicaciones sean accesibles para las personas que tienen impedimentos del habla, el lenguaje o la vista.
- Permitir que un tercero pague el alquiler en nombre de una persona con una discapacidad mental.
- Para residentes con problemas respiratorios: una unidad de aire acondicionado adicional si el sistema eléctrico lo permite; reubicación en un apartamento temporal durante la eliminación de moho y humedad; traslado permanente a otra vivienda de la NYCHA si el apartamento es inhabitable y hay otro apartamento disponible; el uso de fungicidas de baja toxicidad para cubrir las superficies con moho; o el uso de métodos apropiados de supresión del polvo durante la eliminación del moho.
- Los animales de asistencia se consideran una adaptación razonable y requieren documentación médica (para obtener información sobre los animales de asistencia, consulte la política de mascotas de la NYCHA).



CÓMO SOLICITAR ADAPTACIONES RAZONABLES

Para solicitar una adaptación razonable, puede usar el Reasonable Accommodation – Modification Request form (Formulario de adaptación razonable: solicitud de modificación) (Formulario 040.425 de la NYCHA) y el Reasonable Accommodation – Medical Verification form (Formulario de adaptación razonable: verificación médica) (Formulario 040.426 de la NYCHA), que están disponibles en la oficina de administración de propiedades, en línea en www.nyc.gov/site/nycha/residents/reasonable-accomodation.page o llamando al Centro de Atención al Cliente al (718) 707-7771.

Pídale a su médico que complete y envíe la información de verificación médica a la NYCHA. El administrador o supervisor de la propiedad revisará su solicitud después de recibir la verificación médica y otros documentos.

- Si no pueden aceptar su solicitud, la remitirán al coordinador de adaptaciones razonables de la vivienda pública (Public Housing Reasonable Accommodations Coordinator). Si la NYCHA necesita más tiempo, le otorgará una extensión.
- La NYCHA le enviará un aviso con la decisión. Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede solicitar una reunión informal marcando la casilla correcta en el aviso y enviándolo a la dirección indicada dentro de los 30 días, o comunicándose con la oficina de administración de propiedades.

SERVICIOS PARA PERSONAS CON DISCAPACIDADES

Puede solicitar una adaptación de la NYCHA en cualquier momento.

Si considera que, como persona calificada con una discapacidad, tiene problemas para solicitar una adaptación razonable, puede comunicarse con la Unidad de Servicios para Personas con Discapacidades (Services for People with Disabilities Unit, SPD) al 212-306-4652, de lunes a viernes, de 8:00 a. m. a 4:00 p. m. La Unidad de SPD brinda asistencia individual a los residentes, solicitantes y participantes de programas de la Sección 8 que tengan una discapacidad, y ayudará a facilitar las solicitudes de adaptaciones razonables.

Se recomienda a las personas con dificultades de audición que usen el Servicio de Retransmisión del 711 para consultar por traslados y adaptaciones razonables. El Servicio de Retransmisión del 711 ofrece accesibilidad telefónica gratuita para las personas sordas, con dificultades de audición o del habla, y está disponible las 24 horas del día, los 365 días del año. Sus asistentes de comunicación (Communication Assistants) especialmente capacitados conectan la llamada y permanecen en línea para ayudar en la conversación.



ACCESO LINGÜÍSTICO

La NYCHA hace traducciones de documentos esenciales, como el contrato de alquiler, disponibles en los idiomas más habituales (actualmente, español, ruso y chino simplificado y regular). La NYCHA también brinda servicios de interpretación y traducción para comunicar información sobre la NYCHA, para que los residentes, los solicitantes y los titulares de vales de la Sección 8 (Section 8) con dominio limitado del inglés, o que son sordos o tienen dificultades de audición, tengan acceso significativo a los servicios y programas de la NYCHA, y puedan beneficiarse de la atención al cliente de calidad. Los servicios de interpretación, incluyendo la lengua de señas estadounidense (American Sign Language), se coordinan a través de la Unidad de Servicios Lingüísticos de la NYCHA. Para obtener información o ayuda relacionada con la asistencia lingüística, llame al 718-707-7771.