

**ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA
ADMINISTRACIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA**

DEPARTAMENTO DE ESTADO

Reglamento Núm. 6392

Fecha. 31 de enero de 2002

**Aprobado Ferdinand Mercado
Secretario de Estado**

**Por: 
Giselle Romero Garcia
Secretaria Auxiliar de Servicios**

**REGLAMENTO PARA LA ATENCION DE QUEJAS DE
ARRENDATARIOS EN LOS RESIDENCIALES
PUBLICOS**

ÍNDICE

		PÁGINA
ARTÍCULO 1	BASE LEGAL	3
ARTÍCULO 2	PROPÓSITO	3
ARTÍCULO 3	ALCANCE	3
ARTÍCULO 4	DEFINICIONES	3
ARTÍCULO 5	PRESENTACION DE LA QUERRELLA (QUEJA) POR EL RESIDENTE	6
ARTÍCULO 6	PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR VISTA DE REVISION ANTE EL GERENTE DE OCUPACIÓN O PERSONA A QUIEN SE DELEGUE	7
ARTÍCULO 7	SELECCION DEL OFICIAL EXAMINADOR	8
ARTÍCULO 8	REQUISITO PARA LA CELEBRACION DE LA VISTA ADMINISTRATIVA	8
ARTÍCULO 9	REBELDÍA	9
ARTÍCULO 10	SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN EL PROCEDIMIENTO ADJUDICATIVO	10
ARTÍCULO 11	DETERMINACION DE LA ADMINISTRACION CON RESPECTO A LA SOLICITUD DE INTERVENCION	10
ARTÍCULO 12	CELEBRACION DE LA VISTA ADMINISTRATIVA	10
ARTÍCULO 13	INFORME DEL OFICIAL EXAMINADOR	11
ARTÍCULO 14	CONTENIDO DE LA ORDEN O RESOLUCIÓN	11
ARTÍCULO 15	RESOLUCION U ORDEN FINAL	12
ARTÍCULO 16	DERECHO A RECONSIDERACION	12
ARTÍCULO 17	REVISION JUDICIAL	12
ARTÍCULO 18	EXPEDIENTES	13
ARTÍCULO 19	SALVEDAD	13
ARTÍCULO 20	DEROGACION	13
ARTÍCULO 21	VIGENCIA	13

*ESTADO LIBRE ASOCIADO DE PUERTO RICO
DEPARTAMENTO DE LA VIVIENDA
ADMINISTRACIÓN DE VIVIENDA PÚBLICA*

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

ARTÍCULO 1 - BASE LEGAL

Este Reglamento se adopta en virtud de las disposiciones de la Ley 97 del 10 de junio de 1972, según enmendada, conocida como Ley Orgánica del Departamento de la Vivienda y la Ley 66 del 17 de agosto de 1989, que crea la Administración de Vivienda Pública, el tomo veinticuatro (24) del código de Reglamentación Federal, parte 966 (24 CFR 966). La Ley 170 del 12 de agosto de 1988, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme.

ARTÍCULO 2 - PROPOSITO

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

ARTÍCULO 3 - ALCANCE

Este Reglamento aplicará como procedimiento adjudicativo para ventilar querellas de los residentes de Vivienda Pública, los Agentes Administradores y la Administración de Vivienda Pública de Puerto Rico. Este procedimiento excluye la causal por falta de pago y de cancelación de contrato.

ARTÍCULO 4 - DEFINICIONES

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

1. Administración – Administración de Vivienda Pública, organismo creado mediante la Ley 66 del 17 de agosto de 1989, y adscrita al Departamento de la Vivienda.
2. Administrador del Proyecto – Empleado a cargo de la administración de un Residencial Público.
3. Agente Administrador – Compañía contratada por la Administración de Vivienda Pública para administrar y proveer mantenimiento a los Residenciales Públicos.
4. Administrador de Vivienda Pública – Funcionario ejecutivo de más alto nivel de la Administración, que tiene la responsabilidad de organizar, dirigir y ejercer todas las funciones y responsabilidades de la Administración.
5. Arrendador – La Administración de Vivienda Pública actuando por sí o representada por el Agente Administrador.
6. Arrendatario – Miembro o miembros del grupo familiar que firmen el Contrato de Arrendamiento.
7. Auto Administrado - La Administración de uno o más proyectos por la corporación de residentes bajo un contrato con la Administración de Vivienda Pública para realizar actividades administrativas.
8. Contrato de Arrendamiento – Documento legal donde se establecen las obligaciones contractuales entre el Arrendatario y la Administración de Vivienda Pública.
9. Corporación de Residentes - Entidad que la Administración de Vivienda Pública reconoce y autoriza para administrar y dar mantenimiento al residencial público y proveer los servicios necesarios dirigidos a mejorar la calidad de vida de los residentes.
10. Expediente – Todos los documentos relacionados con un asunto específico que esté o haya estado ante la consideración de la Agencia en los procedimientos adjudicativos cuando ésta administre directamente algún Residencial Público.
11. Gerente de Ocupación o Persona a Quien se Delegue - Ejecutivo de la Administración de Vivienda Pública por sí o a través de un Agente Administrador o Proyecto Auto Administrado responsable de la supervisión del Área de Ocupación y de los Residenciales Públicos del área.

12. HUD- Departamento Federal de Vivienda y Desarrollo Urbano.
13. Interventor – Significa aquella persona que no sea parte original en cualquier procedimiento adjudicativo que la Agencia lleve a cabo y que haya demostrado su capacidad o interés en el procedimiento.
14. Junta de Residentes – Grupo representativo de la comunidad, elegido según el Reglamento de Organización de Consejo de Residentes de la Administración de Vivienda Pública, que sirve de enlace entre la Administración y los residentes, en el desarrollo de actividades sociales, recreativas y educativas y en la atención de los problemas comunales e individuales de éstos.
15. Oficial Examinador – Persona seleccionada, de acuerdo a lo establecido en este Reglamento, para presidir la Vista Administrativa y rendir informe de la misma.
16. Orden o Resolución – Cualquier decisión o acción de aplicación particular que adjudique derechos, penalidades o sanciones administrativa a una parte.
17. Quejas - Cualquier reclamación o controversia que promueva un residente miembro de la composición familiar, en relación con la acción o falta de acción por parte del Agente Administrador o la Administración, respecto a las obligaciones contraídas en el Contrato de Arrendamiento o con la aplicación de los reglamentos y leyes vigentes que afecten adversamente los derechos, obligaciones, bienestar o condiciones del residente.
18. Querellante – Todo residente miembro de la composición familiar que presente una queja a la Administración de Vivienda Pública conforme a lo establecido en este Reglamento.
19. Reclamación – Acción incoada por un residente miembro de la composición familiar con relación a la acción de la Administración de Vivienda Pública por sí o a través de un Agente Administrador respecto a sus obligaciones contractuales.
20. Residente- Cualquier miembro de una composición familiar que aparezca como tal en el Contrato de Arrendamiento de la Administración de Vivienda Pública y resida en la vivienda.
21. Residencial Público - Proyecto de vivienda pública dedicado al alquiler de vivienda para persona o familia de escasos recursos económicos, administrado por la Administración de Vivienda Pública, por sí o a través de un Agente

Administrador o Proyecto Auto Administrados, en el cual la persona o familia paga una renta de acuerdo a sus ingresos y su composición familiar.

22. Señalamiento de Incumplimiento- Cualquier actuación por parte del residente que incumpla sus obligaciones contractuales y que sean señalados.
23. Vista Informal – Acto donde los residentes solicitan al Administrador del Proyecto una audiencia para conocer las razones para la intención de cancelación del contrato.
24. Vista de Revisión – Acto donde los residentes solicitan al Gerente de Ocupación o persona a quien se delegue del Agente Administrador su insatisfacción con la decisión adoptada por el Administrador del Proyecto.
25. Vista Administrativa – Acto donde los residentes solicitan al Oficial Examinador una vista imparcial, justa y rápida con garantías del debido proceso de ley.

ARTÍCULO 5 - PRESENTACIÓN DE LA QUERELLA (QUEJA) POR EL RESIDENTE

1. Toda queja será presentada por el Querellante ante el Administrador del Proyecto oralmente o por escrito.
2. Una vez presentada la querella, las partes procederán a discutir informalmente la misma, para tratar de llegar a una solución justa, sin tener que recurrir a la celebración de una Vista Administrativa.
3. El Administrador del Proyecto que atiende la querella o el señalamiento preparará por escrito, un informe sobre lo discutido entre las partes y la decisión adoptada, dentro de los diez (10) días laborables siguientes a la fecha en que se vio la reunión para discutir la querella. Se le entregará copia de este informe al querellado y otra copia para el expediente de ocupación del residente. Este informe deberá indicar la siguiente información:
 - a. Nombre y dirección postal del residente.
 - b. Fecha de presentación de la querella.
 - c. Naturaleza de la querella.
 - d. Decisión tomada por el Administrador del Proyecto y los fundamentos en que se basa la misma.

- e. Advertencia sobre el derecho y el procedimiento mediante el cual el querellante podrá solicitar una Vista Administrativa en caso de no estar conforme con la decisión adoptada por el Administrador del Proyecto.

ARTÍCULO 6 - PROCEDIMIENTO PARA SOLICITAR VISTA DE REVISIÓN ANTE EL GERENTE DE OCUPACIÓN O PERSONA A QUIEN SE DELEGUE

1. Cuando el residente no esté satisfecho con la decisión adoptada por el Administrador del Proyecto, podrá solicitar una Vista de Revisión al Gerente de Ocupación o persona a quien se delegue, dentro de los diez (10) días laborables siguientes a la fecha en que recibió la notificación de la determinación su queja o al del señalamiento preparado por el Administrador del Proyecto.

2. La solicitud de vista deberá indicar la siguiente información:

- a. Nombre y dirección del residente
- b. Su reclamación y las razones que motivaron
- c. Acción o remedio que solicita

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

4. El Gerente de Ocupación o persona a quien se delegue, notificará su determinación por escrito al residente, dentro de diez (10) días laborables siguientes al recibo de la solicitud de la vista, la fecha, hora y lugar donde se celebrará la vista.

5. Luego de celebrada la vista, el Gerente de Ocupación o persona a quien se delegue preparará un informe el cual deberá incluir la siguiente información:

- a. Nombre de las personas que asistieron a la vista
- b. Fecha de la vista
- c. La determinación tomada por el Gerente de Ocupación o persona a quien se delegue.
- d. Las razones para tomar tal determinación
- e. El derecho del Residente de solicitar una Vista Administrativa al Administrador de Vivienda Pública dentro de los diez (10) días de

laborables siguientes a la fecha en que recibió dicho informe, cuando no esté conforme con la determinación del Gerente de Ocupación o persona a quien se delegue. Esta determinación se hará por escrito y se le entregará una copia al Residente y otra copia se conservará en el expediente del residente.

6. La solicitud de la Vista Administrativa se hará por escrito al Administrador de Vivienda Pública, a la siguiente dirección:

Administración de Vivienda Pública
Asunto: Vista Administrativa
PO Box 363188
San Juan, Puerto Rico 00936-3188

ARTÍCULO 7 - SELECCIÓN DEL OFICIAL EXAMINADOR

El Oficial Examinador será una persona imparcial, mayor de edad y con conocimiento de las leyes y reglamentaciones federales y estatales, que regulan el Área de Selección y Ocupación y de la Administración de Vivienda Pública seleccionada por La Secretaria Auxiliar para Asuntos Legales.

ARTÍCULO 8 - REQUISITO PARA LA CELEBRACIÓN DE LA VISTA ADMINISTRATIVA

1. El residente tiene que haber solicitado la Vista Administrativa al Administrador dentro del término establecido en este Reglamento.
2. La solicitud de Vista Administrativa deberá enviarse a la Administración de Vivienda Pública, por sí o a través de los Agentes Administradores y Proyectos Auto Administrados incluyendo su reclamación y el remedio que solicita.
3. El Oficial Examinador solicitará copia del expediente del residente al Gerente de Ocupación o persona a quien se delegue.
4. El Oficial Examinador señalará la celebración de la Vista Administrativa dentro de los quince (15) días laborables siguientes al recibo de la solicitud y se notificará el día, hora y lugar donde se llevara a cabo. La fecha de la celebración de la Vista Administrativa no excederá de los treinta (30) días de haberse radicado la solicitud de la Vista Administrativa. La notificación deberá efectuarse mediante correo certificado o personalmente y con la siguiente información:

- a. Fecha, hora y lugar en que se celebrará la vista.
 - b. Los hechos constitutivos de la Querrela (Queja), disposiciones legales o reglamentarias por las cuales se le imputa la violación.
 - c. Advertencia de que las partes podrán comparecer asistidas de abogados, pero no estarán obligadas a estar así representadas.
 - d. Apercebimiento de las medidas que la Administración de Vivienda Pública, por sí o a través de los Agentes Administradores y Proyectos Auto Administrados, podrá tomar si una parte no comparece a la vista.
 - e. Advertencia de que la vista no podrá ser suspendida.
5. La Vista Administrativa se conducirá ante el Oficial Examinador.
 6. Se garantizará al residente la celebración de una Vista Imparcial, justa y rápida.
 7. Se velará porque se ofrezca a los residentes las garantías del debido proceso de la ley, a saber:
 - a. La oportunidad para que el residente obtenga los documentos que sean pertinentes a la vista. Los documentos que no se hagan accesibles al Querellante no podrán ser utilizados como evidencia en la vista.
 - b. Presentación de evidencia.
 - c. El derecho del residente a estar representado por un abogado o por cualquier persona que éste designe.
 - d. El derecho a que la vista sea en privado, salvo que el residente solicite que sea pública.
 - e. El derecho a una decisión basada en los hechos presentados en la vista y sobre el expediente del Arrendatario y en el derecho aplicable.

ARTÍCULO 9 - REBELDÍA

Si una parte debidamente citada no comparece a cualquiera de las vistas que forman parte del proceso de Atención de Quejas podrá declararse en rebeldía y continuar el procedimiento sin su participación, y se le notificará por escrito a dicha Parte la determinación tomada, los fundamentos para la misma y el recurso de Revisión disponible.

ARTÍCULO 10 - SOLICITUD DE INTERVENCIÓN EN EL PROCEDIMIENTO ADJUDICATIVO

Cuando una persona o la Junta de Residentes tenga interés legítimo en un procedimiento adjudicativo ante la Administración de Vivienda Pública, por sí o a través de los Agentes Administradores y Proyectos Auto Administrados, podrá someter una solicitud por escrito debidamente fundamentada, para que se le permita intervenir o participar en dicho procedimiento.

ARTÍCULO 11 - DETERMINACIÓN DE LA ADMINISTRACIÓN CON RESPECTO A LA SOLICITUD DE INTERVENCIÓN

1. La Administración, el Administrador del Proyecto y el Gerente de Ocupación o persona a quien se delegue, podrán a su discreción conceder o denegar la solicitud tomado en consideración entre otros los factores de:

- a. Que el interés del peticionario pueda ser afectado adversamente por el procedimiento adjudicativo.
- b. Que no existan otros medios en derecho para que el peticionario pueda proteger adecuadamente su interés.
- c. Que el interés del peticionario, ya está representado adecuadamente por las partes en el procedimiento.
- d. Que la participación del peticionario pueda ayudar razonablemente a preparar un expediente más completo del procedimiento.
- e. Que la participación del peticionario pueda extender o dilatar excesivamente el procedimiento.
- f. Que el peticionario represente o sea portavoz de otros grupos o entidades de la comunidad, como la Junta de Residentes o la Organización de Residentes reconocidas de acuerdo a la Reglamentación.
- g. Que el peticionario pueda aportar información particular, conocimientos especializados o asesoramiento técnico que no estaría disponible de otro modo en el procedimiento.

ARTÍCULO 12 - CELEBRACIÓN DE LA VISTA ADMINISTRATIVA

1. El residente deberá estar presente durante la vista, exponer su caso y reclamar el remedio que solicita.

2. El Oficial Examinador recibirá toda la prueba documental o testifical que sea pertinente con los hechos planteados en el señalamiento, sin necesidad de ajustarse a las reglas de evidencia prevalecientes en los tribunales de justicia.
3. Se llevará un récord de los procedimientos en cinta magnetofónica, pero lo declarado no tendrá que ser transcrito, excepto a requerimiento de la parte interesada en cuyo caso deberá satisfacer el costo de la transcripción.
4. El Oficial Examinador velará porque la vista se conduzca con el debido orden y respeto, así también podrá imponer las penalidades permitidas bajo las disposiciones de la Ley 170 del 12 de agosto de 1988, cuando apliquen.
5. La fecha de señalamiento de la vista no será suspendida excepto por justa causa notificado por escrito con no menos de cinco (5) días laborables con antelación a la fecha de la vista.
6. Las partes podrán voluntariamente renunciar a que se declaren las determinaciones de hechos.

ARTÍCULO 13 - INFORME DEL OFICIAL EXAMINADOR

1. El informe deberá incluir y exponer las determinaciones de derecho, conclusiones de derecho y recomendaciones sobre el caso.
2. El Oficial Examinador notificará al Administrador de su decisión, dentro de los treinta (30) días siguientes a la fecha de haber finalizado la vista mediante informe escrito.
3. Basándose en el informe se preparará la orden o resolución firmada por el Administrador de Vivienda Pública y se notificará a las partes.

ARTÍCULO 14 - CONTENIDO DE LA ORDEN O RESOLUCIÓN

La orden o resolución deberá contener:

1. La disponibilidad del recurso de reconsideración o revisión inicial y los términos que tienen para radicar tales acciones.
2. En la vista judicial tendrá la oportunidad de refutar la evidencia presentada por la Administración, la oportunidad de contra interrogar los testigos de la Administración y de presentar cualquier defensa afirmativa.

3. Esta notificación será entregada personalmente o por correo certificado con acuse de recibo a las partes.

ARTÍCULO 15 - RESOLUCIÓN U ORDEN FINAL

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

ARTÍCULO 16 - DERECHO A RECONSIDERACIÓN

1. Las partes adversamente afectadas por una resolución u orden parcial o final, podrán dentro del término de veinte (20) días desde el archivo en autos, la fecha de notificación de la resolución u orden, presentar una moción de reconsideración de la orden o resolución. La Administración dentro de los quince (15) días de haberse presentado dicha moción, deberá proceder a reconsiderarla.

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

ARTÍCULO 17 - REVISIÓN JUDICIAL

1. Si el Oficial Examinador rechazara de plano la solicitud de reconsideración o no se expresare sobre ella dentro de los quince (15) días que se provee para esto, el término de treinta (30) días para solicitar revisión judicial ante el Tribunal de Circuito de Apelaciones comenzará a correr nuevamente desde que se le notifique dicha denegatoria o desde que expiren los quince (15) días según sea el caso.
2. Si la Administración toma alguna determinación sobre la solicitud de reconsideración, el término de treinta (30) días para solicitar revisión judicial empezará a contar desde la fecha en que se archive en autos copia de la notificación resolviendo definitivamente la moción de reconsideración.

ARTÍCULO 18 - EXPEDIENTES

1. La Administración de Vivienda Pública, por sí o a través de los Agentes Administradores y Proyectos Auto Administrados mantendrá un expediente oficial de cada procedimiento adjudicativo. Este expediente incluirá lo siguiente:

- a. Las notificaciones de todos los procedimientos.
- b. Cualquier orden o resolución emitida.
- c. Toda la evidencia recibida o considerada.
- d. El informe preparado por el Oficial Examinador junto con cualquier transcripción de todo o parte de la vista.

2. Este expediente constituirá la base exclusiva para la acción de la Administración de Vivienda Pública, por sí o a través del Agente Administrador o Proyecto Auto Administrado en su procedimiento adjudicativo bajo este Reglamento o para la revisión judicial ulterior.

ARTÍCULO 19 - SALVEDAD

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


ARTÍCULO 20 - DEROGACIÓN

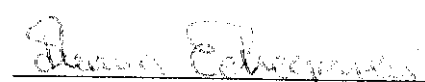
El Reglamento a derogarse, conocido como el Reglamento para la Atención de Quejas y Señalamiento en los Residenciales Públicos adoptado el 13 de agosto de 1993 codificado en el Manual Administrativo del Departamento 40-10-4, será sustituido por el Reglamento para la Atención de Quejas de Arrendatarios en los Residenciales Públicos.

ARTÍCULO 21 - VIGENCIA

Este Reglamento entrará en vigor a los treinta (30) días siguientes de la fecha de radicación en el Departamento de Estado.

Adoptado en San Juan, Puerto Rico, hoy 31 de Noviembre de 2002.


CARLOS G. LABOY DIAZ
ADMINISTRADOR
ADMINISTRACIÓN DE VIVIENDA
PÚBLICA


ILEANA ECHEGOYEN
SECRETARIA
DEPARTAMENTO DE
LA VIVIENDA

4950