

#### **4. Foundations**

- a. Existing foundations shall be examined by qualified professionals
- b. All foundation walls shall be maintained free from open cracks, broken components or deterioration which may compromise the load bearing structural integrity.
- c. New below-grade structures to conform to Chapter 18 of IBC "Soils and Foundation" as appropriate.
- d. All newly installed foundations should be designed and constructed in accordance with the Puerto Rico Building Code.
- e. The minimum life expectancy of repairs to the foundation must be same as the affordability period.
- f. Basement floors
- i. Mechanical rooms -Provide sound concrete floors with raised housekeeping pads for equipment.
- ii. Tenant accessed utility spaces (storage, laundry rooms, etc.) – provide sound concrete floors.
- iii. Where earthen floors are to remain, provide wear layer of peastone (or similar suitable material) over vapor barriers.
- g. Moisture mitigation
  - i. Provide waterproofing or damp proofing as appropriate where possible and as may be required by existing conditions of groundwater and stormwater intrusion into subsurface portions of buildings.
  - ii. Provide vapor barriers covered with a wear layer of peastone over earthen basement or crawl space floors to remain.
  - iii. Ventilation of basements and crawl spaces per IBC, Chapter 1203.

#### **5. Floors**

- a. Minimum Floor System Standards
  - i. All flooring must not have any serious defects such as severe bulging or leaning, large holes, loose surface materials, severe buckling, missing parts or other serious damage.
  - ii. All sub-floors should be solid and continuous, without liberal movement or bounce, free from deterioration.
  - iii. All flooring must be free from tripping hazards with a minimum of seams spaced at logical locations, such as doorways and matched to the existing floor.
  - iv. All flooring must be sealed and tight at the edges.
  - v. All floors shall be covered with water resistant flooring.
  - vi. Basement floors should be continuous concrete. If not, certain appliances located in this area will be properly elevated above grade with concrete blocks.
  - vii. The minimum life expectancy of repairs to flooring must be same as the affordability period.

#### **6. Walls**

69

- a. Minimum Wall System Standards
  - i. The minimum life expectancy of repairs to structural walls, interior walls, interior surfaces, exterior surfaces and firewalls, must be same as the affordability period
  - ii. All walls including doors and windows should be maintained in good, sanitary condition and free from any serious defects such as severe bulging or leaning, holes, cracks, breaks, loose surface materials, severe buckling, missing parts, rotting materials, chipped, cracked or peeling paint, falling cement plaster or other serious damage.
  - iii. Exterior wall surfaces should be free from chipped, cracking or peeling paint. All such loose paint should be properly prepared, primed, properly painted and maintained weatherproof and properly surface coated where required to prevent deterioration.
  - iv. Interior wall surfaces, including doors and windows, shall be maintained in good, sanitary condition and free from chipping, cracking or peeling paint with no loose, cracked or falling cement plaster.
  - v. All such loose paint should be completely removed and surfaces primed. All primed surfaces should be properly painted.

## **7. Roofs**

- a. Minimum Roof Systems Standards
  - i. The roof and cap flashings must be structurally sound and weather tight.
  - ii. Roof surfaces should be free from defects. No indication of excessive wear or potential failure will be acceptable.
  - iii. Roof drainage must be adequate to prevent dampness or deterioration in the walls and interior portion of the structure.
  - iv. Roof drains, gutters and downspouts must be in good repair and free from obstructions.
  - v. Roof water discharge shall not be directed toward foundations, splash blocks must be included where necessary.
  - vi. The minimum life expectancy of repairs must be same as the affordability period.

## **8. Windows and Doors**

- a. Minimum Window and Door Standards
  - i. Every window and door must meet egress requirements (IBC Chapter 10) for dimensions, swing and clearances, and be accessibility (ADA) compliant as required.
  - ii. Every window, exterior door and basement or cellar hatchway must be substantially tight, water and rodent proof and be kept in a state of maintenance and repair.
  - iii. All exterior doors to the outside or to a common public hall must be solid core and be equipped with adequate security locks. All windows accessible from ground level must be lockable.

70

- iv. Every exterior and interior door, when closed, must fit tightly within its frame.
- v. Every exterior and interior door, door hinge and door latch and/or lock must be maintained in good working condition.
- vi. Every exterior window, door and frame must be constructed and maintained in such a manner as to be weather tight with adequate weather stripping.
- vii. All doors and windows must be capable of providing adequate seal against air infiltration, weather elements, and be determined to be appropriately energy efficient in keeping with the overall energy efficiency strategy of the project.
- viii. Every basement or cellar hatchway must be constructed and maintained as to prevent the entrance of rodents, vermin, rain and surface drainage water into the dwelling or structure.
- ix. Natural ventilation shall be through windows, doors, louvers or other approved openings to the outdoor air. Such openings shall be provided with ready access or shall otherwise be readily controllable by the building occupants.
- x. A kitchen and or bathroom may pass without a window area provided there is a mechanical means of ventilation which is maintained in working order.
- xi. The requirements for emergency egress from sleeping rooms must be per the Puerto Rico Building Code 1018.1.
- xii. Every window or other opening to outdoor space which is used or intended to be used for ventilation must likewise be supplied with screens covering the entire window areas required for ventilation. The material used for all such screens (doors and windows) must be not less than sixteen (16) mesh per twenty-five (25) mm and must be properly installed, maintained and repaired to prevent the entrance of flies, mosquitoes or other insects. Half screens on windows may be allowed provided they are properly installed and are bug and insect tight.
- b. Existing doors and windows
  - i. Doors and windows to remain should be examined and determined to be suitable for reuse with a minimum remaining useful life the same as affordability period and repaired if necessary
  - ii. Repaired doors and windows shall be tested and modified as necessary to operate properly. Hardware shall be intact and operational, or be replaced with new hardware as required
  - iii. Where existing doors or windows do not meet the standards for egress, condition, and/or energy efficiency deemed appropriate to the project, they shall be replaced by new windows.
- b. New doors and windows
  - i. New doors and windows shall be code compliant, and conform with the IBC Chapter 10 "Means of Egress", Puerto Rico Building Code 2011, and the International Energy Conservation Code of Puerto Rico, 2011.
  - ii. All doors and windows shall be installed per manufacturer's installation guidelines

- and specifications, and shall incorporate appropriate detail, flashings, joint sealers, and air sealing techniques.
- iii. Replacement of doors (both interior and exterior) and windows must have a minimum life expectancy the same as the affordability period.

#### **9. Electrical**

- a. Project electrical design should be done by a licensed electrical engineer, or other qualified professional.
- b. Project electrical must be installed by a licensed electrician
- c. Design shall be comply with Fire Code of Puerto Rico, 2011, the International electrical Code, 2011 and the International Energy Conservation Code of Puerto Rico, 2011 and the National Fire Protection Association codes.
- d. In general, the electrical system should be new throughout a building:
  - i. Where existing service entrances, disconnects, meters, distribution wiring, panels, and devices are proposed to remain, they will be examined and determined to be in good condition, code compliant and have a minimum remaining useful life of the affordability period. The designer, in concert with the electrical inspector, shall examine the system and equipment. Existing components of the electrical system may be reused as appropriate. Substandard or critical non-code compliant components shall be replaced.
- e. Electrical service and metering:
  - i. The service entrance size shall be calculated to handle the proposed electrical loads.
  - ii. Metering and disconnects shall be per code and mounted at approved locations.
- f. Electrical distribution system:
  - i. Lighting and receptacle circuits shall be designed per code.
  - ii. Locations and layout of devices and lighting to be logical and accessibility compliant where required.
  - iii. Provision shall be made for the wiring of dedicated equipment circuits and connections for heating, ventilation equipment/exhaust fans, pumps, appliances, etc.
    - g. Developers are encouraged to upgrade to Energy Star® Category.
    - h. Site lighting with shielded fixtures may be provided to illuminate parking and pedestrian walkways, and will conform to local zoning.
    - i. Emergency and exit lighting/illuminated signage shall be per the NFPA 101, Life Safety Code.
- j. Fire detection and alarms:
  - i. Shall be installed as required by code: NFPA 101, Chapters 9.6, 30.3.4 and/or 31.3.4, and comply with NFPA 72, and NFPA 1.
  - ii. Smoke detectors shall be installed per NFPA 30.3.4.5 and 9.6.2.10.
  - iii. Each dwelling unit must have at least one (1) hard-wired smoke detector, in proper operating condition, on each level of the dwelling unit on the ceiling or wall outside of each separate sleeping area in the immediate vicinity of bedrooms, including basements but excepting crawl spaces and unfinished attics.
  - iv. Smoke detectors must be installed in each room used for sleeping purposes.

72

- v. If the dwelling unit is occupied by any hearing impaired person, smoke detectors must have an alarm system, designed for hearing impaired persons as specified in the National Fire Protection Standard.
- vi. CO detectors shall be installed per Fire Code of Puerto Rico, 2011 and NFPA 101, Chapter 30.3.4.6 and NFPA 720.
- vii. Where required – system annunciation shall be in accordance with NFPA 1.
  - k. Communication low-voltage wiring – provisions for TV, telephone, internet data, security, and intercoms should be considered and installed as appropriate to the project's use and livability.
  - l. Optional solar powered photovoltaic panel system may be installed in accordance with the International Energy Conservation Code of Puerto Rico, 2011.

#### **10. Mechanical**

- a. All mechanical systems shall be designed by a mechanical engineer or other qualified professional.
- b. All mechanical systems shall meet all applicable codes such as International Plumbing Code of Puerto Rico, 2011, Mechanical Code of Puerto Rico, 2011, Fuel and Gas Code of Puerto Rico, 2011, International Energy Conservation Code of Puerto Rico, 2011, Fire Code of Puerto Rico, 2011, and the National Fire Protection Association codes.
- c. Fire protection
  - i. In general, all buildings assisted with HTF funds shall have fire suppression as required by the Puerto Rico Fire Department with approved sprinkler systems installed as required by NFPA 101
  - ii. System design to conform to applicable NFPA standard 13 or 13R
  - iii. Underground water services for sprinkler system shall meet NFPA 24
  - iv. Provide fire pumps, standpipes, and fire department connection as required per NFPA 13, 14 & 25.
  - v. Where possible, piping for the sprinkler system shall be concealed.
  - d. Plumbing
    - i. Where existing components of a system are to be reused, they will be examined and determined to be in good condition, code compliant and with the International Plumbing Code of Puerto Rico, 2011, have a remaining useful life of the applicable affordability period. Critical non-code compliant components shall be replaced.
    - ii. All fixtures, piping fittings and equipment shall be lead-free.
    - iii. Kitchen fixtures – When existing kitchen fixtures are not in good condition, new sinks and faucets, and associated plumbing shall be installed in each apartment.
    - iv. Bath fixtures – When existing bath fixtures are not in good condition, new water saving toilets, tubs and tub surrounds, lavatory sinks, and faucets shall be installed in each apartment.
    - v. Three and four-bedroom apartments are encouraged to be designed to include 1½ baths minimum where adequate space is available.
    - vi. Provision for laundry rooms or laundry hook-ups may be made per project's program requirements.
    - vii. Provision for other utility plumbing for janitor sinks, floor drains, outdoor faucets, drains for dehumidification systems, etc., may be made as desired or required.
    - e. Ventilation
      - i. Indoor air quality will be addressed by the installation of either exhaust only or balanced ventilation systems as required by the Mechanical Code of Puerto Rico, 2011, Fuel and International

73

Energy Conservation Code of Puerto Rico, 2011, Fire Code of Puerto Rico, 2011, and the National Fire Protection Association codes.

ii. Air Conditioning systems must be designed per the Mechanical Code of Puerto Rico, 2011 and the International Mechanical Code. Energy Conservation measures are recommended.

iii. Dwelling units must have access to natural ventilation. Bedrooms must have the provision for the installation of an air conditioning unit if applicable.

iv. Balanced mechanical ventilation systems are encouraged.

v. Ventilation controls shall be per applicable codes.

f. Domestic Hot Water:

i. Hot water system shall be designed as required by the Puerto Rico Building Code P2801.

ii. Water heating facilities shall be properly installed in accordance with manufacturer's installation and per code requirements, be maintained and capable of providing an adequate amount of water to be drawn at every required sink, lavatory, bathtub, shower and laundry facility at a temperature of not less than 110 degrees Fahrenheit.

iii. The water supply system shall be installed and maintained to provide a supply of water to plumbing fixtures, devices and appliances in sufficient volume and at pressures adequate to enable the fixtures to function properly, safely and free from defects and leaks. Each unit should be equipped with a functioning pressure release valve and temperature release valve.

g. Water supply and Waste Water

i. A potable water supply system shall be installed so as to prevent contamination. Every dwelling unit must have an accessible and properly functioning main shut-off valve with a provision for discharge near the water service entrance point.

ii. Supply lines and fittings for every plumbing fixture shall be installed to prevent backflow.

iii. All galvanized piping is to be replaced. Deteriorated, rotted, broken or otherwise worn water supply, vent pipes or waste water pipes must be replaced.

iv. All deteriorated, blocked, inoperable or leaky equipment shall be repaired or replaced.

v. Every dwelling unit must contain a bathtub or shower that is properly connected to both hot and cold running water lines under pressure and must be maintained in working order. Faucets shut off valves and plumbing lines should be maintained free from leaks or drips and should be capable of shutting off completely. New tub and shower valves must have balanced pressure thermostatic valves.

vi. Existing plumbing equipment and fixtures and repairs must be inspected for durable condition. Replacement fixtures must have a life expectancy of a minimum of twenty (20) years.

vii. Connection to a continuously functioning sanitary wastewater disposal system.

h. Elevators

i. If a HTF assisted multifamily project has 4 floors or more, a minimum of two elevators must be installed.

ii. Elevators must be installed per code NFPA 101, Chapter 9.4 and must comply with the International Building Code Chapter 30 "Elevators and Conveying Systems" and Chapter 10 "Means of Egress" as indicated in the Puerto Rico Building Code, 2011.

iii. Existing elevators and lifts may be retained if they are appropriate to the use of the building and in serviceable condition with a minimum expected useful life of the affordability period.

**11. Furnishing, Fixtures and Appliances**

74

- a. Signage and identification
  - i. Building signage shall be provided. Including building address, apartments' identification, building directory, exits, stairways, common and utility spaces, etc. shall be in conformance with NFPA 101 Life Safety Code, and be accessibility compliant.
  - ii. Exit signage will be provided as required by code and be accessibility (ADA) compliant as required.
- b. Fire protection specialties
  - i. Provide fire extinguishers in buildings, and in apartments as required by Fire Code of Puerto Rico, 2011 and as directed by the Puerto Rico Fire Department.
- c. Equipment
  - i. All new equipment to be ENERGY STAR® rated.
  - ii. Existing equipment to be retained and continued to be used shall be in serviceable condition with a minimum expected lifetime as the affordability period.
  - iii. Equipment shall conform to the International Energy Conservation Code of Puerto Rico, 2011
- d. Toilet accessories
  - i. Each bath will have appropriate accessories such as towel bars, robe hooks, bath tissue holders, etc., installed and securely fastened in place. Accessories shall be located per accessibility requirements (ADA) where necessary.
  - ii. Medicine cabinets and mirrors – install in each apartment bath as appropriate.
- e. Shelving must be durable and cleanable. Include shelving for pantries, linen closets, clothes closets and other storage as appropriate, securely fastened in place.
- f. Kitchen appliances
  - i. Provide new, full-size (30", 4 burner) stove and refrigerator in each apartment.
  - ii. Existing appliances to be reused shall be in good and serviceable condition.
  - iii. Provide other appliances (such as microwaves) as may be appropriate to the project.
  - iv. All appliances in accessible (ADA) apartment units shall be accessibility compliant, and located in an arrangement providing required clear floor spaces.
- g. Laundries may be included where adequate space is available and when appropriate to meet the project goals. Washers and dryers may be provided in laundry rooms or in apartments.
- h. Playground equipment, if applicable, must be safe and code-approved.
- i. Existing Kitchen cabinetry or countertops proposed to remain shall be in good condition with a minimum remaining useful life same as the affordability period.
- j. New Kitchen cabinetry and counters shall be of good quality and be provided with a cleanable sanitary surface material impervious to water such as high pressure laminate (HPL).
- k. Shop fabricated as one piece assembly where possible. Seal field joints.
- l. Installed level and securely fastened to cabinetry
- m. Bath cabinetry and vanity lavatory tops, when used, should be one piece integral bowl with integral backsplash

## **12. Finishes**

- a. Interior Finishes

75

- i. In general, all interior finishes will be new and installed per manufacturer's recommendations and the standards of quality construction per trade practices and associations related to the particular product or trade, and per Chapter 8 of the IBC "Interior Finishes" as instructed by the Puerto Rico Building Code, 2011.
  - ii. Walls & ceilings -Where existing finishes are proposed to remain, they will be determined to meet the standard of being sound, durable, lead-safe, and have a remaining useful life of no less than the affordability period.
  - iii. Flooring -All new flooring materials (resilient flooring, wood flooring, laminate flooring, carpet, and/or ceramic tile) shall be installed over suitable substrates per manufacturer's specs and the trade association practices.
  - iv. Paint -In general, all interior ceiling, wall, and trim surfaces shall receive renewed coatings of paint (or other clear/stain) finishes. Painting shall be done in a workmanlike manner, and in accordance with the manufacturer's recommendations. All painting including preparation of existing surfaces shall be done in a lead-safe manner.
  - v. Acoustical Treatments – Dwelling units separated acoustically using Section 1207 of the IBC as a guideline minimum standard.
- b. Exterior Finishes
- i. All exterior finishes must comply with Chapter 14 of the IBC "Exterior Walls" as instructed by the Puerto Rico Building Code, 2011.
- ii. Paint
- oIn general, all existing exterior concrete or wood surfaces shall receive new paint coatings, except as appropriate due to the recent application of paint or the sound condition of existing coatings
  - oExamine surfaces and apply paint only to sound acceptable materials and surfaces.
  - oPrepare surfaces properly, removing loose or peeling previous paint.
  - oPaint prep shall be done in accordance with applicable lead safe standards.
  - oBefore painting, assure that any moisture issues which may compromise the life expectancy of the paint system are remedied.
  - oExterior paint systems shall be compatible, and installed in accordance with manufacturers' specifications.
- i. Porches, decks, balconies and steps
- oExisting porches, decks, balconies, steps and railings proposed to remain shall be examined and repaired as necessary. Repair and reconstruction shall be carried out to assure that they will have a continued useful life of the remaining affordability period.
  - oInspect structure for soundness and reconstruct any deteriorated members as required.
  - oInstall new support piers as may be required.
  - oPatch existing decking with matching materials, or install new durable decking.
  - oRailings shall be sound and adequately fastened to meet code requirements for structural loading. Repair or replace in-kind as appropriate. Railings shall meet code requirements for height of protective guards, or have supplemental guards installed.
  - oSteps shall be safe and sound and meet applicable codes, with railings as necessary.
  - oAll balconies and porch elements shall be able to withstand the weather elements to prevent premature deterioration.

76

## **12. Construction Materials**

Please refer to the HOME Program Rehabilitation and new Construction Standards, 2015 “*Estándares de rehabilitación y Nueva Construcción, 2015*”, for particular requirements in multifamily housing and the Technical Specifications, 2006 of the HOME Program Rehabilitation and New Construction division for structural and material specifications regarding particular construction methodologies in Puerto Rico.

### **IV. Lead Based Paint**

All HTF funded projects must conform to all applicable provisions of 24 CFR Part 35 regarding lead-based paint. HTF assisted projects must also conform to all Puerto Rico laws and regulations, as well as EPA requirements regarding lead-based paint, including protection of workers who may be exposed to lead paint during the construction process. Some provisions include:

1. All homes constructed before January 1, 1978 will be evaluated for lead based paint hazards. Evaluation will be done by a qualified, certified or licensed person as required under the regulations at 24 CFR 35. A qualified lead based paint inspector or risk assessor is certified or regulated by a state or local health or housing agency or an organization recognized by HUD.
  2. As required under 24 CFR 35, 24 CFR 570.608, 24 CFR 982.401 all lead based hazards will be identified and reduced through paint stabilization, interim controls or abatement as required.
  3. Safe work practices will be followed at all times in a manner which insures the health and safety of workers and residents, especially children
  4. During lead hazard reduction efforts, the work area will be sealed and the family will be protected or relocated as required by the regulations.
  5. Final Clearance will be achieved on all lead hazard reduction activities as required under the regulations.
6. Applicable Federal Regulations must be employed, such as:
- a. HUD Lead Safe Housing Rule (Title 24, Part 35) requires various levels of evaluation and treatment of lead paint hazards when federal money is used for rehabilitation of target housing.
  - b. EPA Renovation Repair and Painting Rule (40 CFR Part 745) – Requires contractors conducting renovation, repair or maintenance that disturbs paint in target housing or child occupied facilities to be licensed by EPA and use lead safe work practices to complete the work. Developers must ensure contractors are properly trained and licensed.
  - c. HUD/EPA Disclosure Regulations (Title 24, Part 35, Subpart A) – Requires owners of target housing to disclose all lead paint records and related information to potential buyers and/or tenants.
  - d. OSHA Lead in Construction Rule (29 CFR Part 1926.62) -Proscribes personal protection measures to be taken when workers are exposed to any lead during construction projects.

### **V. Accessibility**

Housing that is rehabilitated with HTF funds must meet all applicable federal and state regulations regarding accessibility for persons with disabilities. An overview of these requirements is provided below; however, the applicability of these rules is complex and therefore it is recommended that

developers seeking HTF funds consult with a qualified design professional.

**General Requirements:**

- 1 Projects shall meet applicable Federal and Local Regulations and Rules
- 2 The number of accessible apartment units shall be determined by the code requirements
- 3 Projects shall comply with the American's with Disabilities Act (ADA), Title II (for public entities) and Title III (for places of public accommodations) implemented at 24 CFR parts 35 and 36, and 2010 ADA Standard for Accessible Design and attendant Design Guide (DOI), as applicable
- 4 Projects, if applicable, shall comply with the Fair Housing Act, which states in part that covered multifamily dwellings as defined by HUD's implementing regulations at 24 CFR 100.201 must meet the design requirements at 24 CFR 100.205.
- 5 Projects, if applicable, shall comply with Section 504 of the Rehabilitation Act of 1973 implemented at 24 CFR Part 8.
6. For "substantial" rehabilitation (projects with 15 or more total units and the cost of rehabilitation is 75% or more of the replacement cost):
  - a. At least 5% of the units (1 minimum) must be made fully accessible for persons with mobility impairments based on the Uniform Federal Accessibility Standards (UFAS).
  - b. In addition, at least 2% of the units (1 additional unit minimum) must be made accessible for persons with sensory impairments.
  - c. Common spaces must be made accessible to the greatest extent feasible
- 6 For projects with "less-than-substantial" rehabilitation (anything less than "substantial"), the project must be made accessible to the greatest extent feasible until 5% of the units are physically accessible, and common spaces should be made accessible as much as possible.

**VI. Disaster Mitigation**

To the extent applicable or relevant, the housing must be improved to mitigate the potential impact of potential disasters (e.g. earthquakes, hurricanes, floods, wildfires, extended power outages) in accordance with state or local codes, ordinances, and requirements, or such other requirements that HUD may establish.

- 1 Projects shall meet FEMA federal regulation, and HUDs' floodplain management requirements at 24 CFR 55, including the 8-Step Floodplain Management Process (when applicable) at 24 CFR 55.20.
- 2 Projects shall meet the Puerto Rico Building Code regulations Section 1613 for Earthquake Loads protection; and the American Society of Civil Engineers Minimum Design Loads for Buildings and Other Structures ASCE 10 Section 9.0.
- 3 Projects shall meet the American Society of Civil Engineers Minimum Design Loads for Buildings and Other Structures ASCE 10 Section 9.13.6.2.3 for Hurricane (Wind Force) protection.

**VII. State and Local Codes, Ordinances, and Zoning Requirements.**

Eligible Projects must meet all applicable international and local codes, ordinances and requirements. In the absence of state or local building codes, the housing must meet the International Building Code of the International Code Council.

All work shall comply with all applicable international and Puerto Rico local codes, ordinances, regulations and zoning requirements.

Applicable state codes include but are not limited to:

- 1 Reglamento Conjunto para la Evaluación y Expedición de Permisos Relacionados al Desarrollo uso De Terreno, 2015
- 2 Puerto Rico Building Code, 2011
- 3 International Building Code (IBC), 2015
- 4 Residential Code for One and Two Family Dwellings of Puerto Rico, 2011
- 5 Fire Code of Puerto Rico, 2011
- 6 National Fire Protection Association (NFPA), 2015
- 7 Mechanical Code of Puerto Rico, 2011
- 8 International Plumbing Code of Puerto Rico, 2011
- 9 Fuel and Gas Code of Puerto Rico, 2011
- 10 International Energy Conservation Code of Puerto Rico, 2011
- 11 Existing Puerto Rico Building Code, 2011
- 12 Private Sewage Disposal Code of Puerto Rico, 2011
- 13 American Society of Civil Engineers Minimum Design Loads for Buildings and Other Structures (ASCE 10), 2013.
- 14 Fair Housing Act Design Manual, 1998
- 15 Section 504 of the Rehabilitation Act
- 16 Americans with Disabilities Act Design Standards, 2010
- 17 29 CFR Part 1910 Occupational Safety and Health Administration (OSHA)

Please note that the PRDOH HTF assisted project must demonstrate compliance with all local codes. The HTF Standards are designed to exceed the Uniform Physical Condition Standards (UPCS) and ensure that upon completion the HTF assisted project and units will be decent, safe, sanitary, and in good repair as described in 24 CFR 5.703. See Appendix B (UPCS) for a list of Inspectable Items and Observable Deficiencies, including descriptions of the type and degree of deficiency for each item that any HTF assisted project must address, at a minimum.

#### **VIII. Uniform Physical Condition Standards (UPCS)**

Housing assisted with HTF funds and which are placed in service must follow property standards which include all inspectable items and inspectable areas specified by the US Department of Housing and Urban Development (HUD) based on the HUD physical inspection procedures, known as the Uniform Physical Condition Standards (UPCS) prescribed by HUD pursuant to 24 CFR Part 5.703. These standards address the major areas of the HUD housing: the site, the building exterior, the building systems, the dwelling units, the common areas, and health and safety considerations. The Uniform Physical Condition Standard (UPCS) responds to inspectable items and observable deficiencies for the site, building exterior, building systems (multifamily housing only), and common areas (multifamily housing only).

All HTF assisted projects must ensure that the housing will be decent, safe, sanitary, and in good repair as described in 24 CFR 5.703. The PRDOH will adopt and create a specific variation of the Uniform Physical Condition Standard (UPCS) incorporating the specific construction methodologies and materials utilized in Puerto Rico. Each performance requirement has an established acceptability criteria for determining the minimum acceptable conditions. The inspection staff of the PRDOH will be qualified to perform the assessment of the UPCS.

Variation and employ "good judgment" when an evaluation criteria may be open for interpretation.

79

Please refer to the HOME Program Rehabilitation and new Construction Standards, 2015 “*Estándares de rehabilitación y Nueva Construcción, 2015*”, for particular requirements in multifamily housing and the Technical Specifications, 2006 of the HOME Program Rehabilitation and New Construction division for structural and material specifications regarding particular construction methodologies in Puerto Rico.

See appendix B for a complete list of items regarding the Uniform Physical Condition Standard for Multifamily Rehabilitation, and Appendix B for the Uniform Physical Condition Standard for Single Family Rehabilitation.

#### **IX. Energy Efficiency**

9. All additions, alterations or renovations shall comply with latest local building and the International Energy Conservation Code of Puerto Rico, 2011
10. Comply with Energy Star standards and above code where feasible and contributing to significant energy savings.
11. If possible, avoid or minimize air-conditioning with natural ventilation or other passive cooling strategy. Ensure that adequate cooling and ventilation is included in all elderly developments.
12. Consider renewable energy sources such as solar thermal collectors, photovoltaics (or pre-wire and provide adequate roof structure so that systems can be added when feasible), using research grants and rebates when possible.

#### **X. Historic Buildings**

Any building or structure that is listed in the State or National Register of Historic Places, designated as a historic property under local or state designation law or survey, certified as a contributing resource with a National Register listed or locally designated historic district and is considered a Historic Building by the State Historic Preservation Office; shall be rehabilitated in a manner consistent with the requirements of Section 106 of the National Historic Preservation Act and any imposed guidelines by the Institute of Puerto Rican Culture and the State Historic Preservation Office. It shall comply with Existing Puerto Rico Building Code, 2011 and with NFPA 101, Chapter 43.10.4

## Appendix C – Other standards for Housing

### UNIFORM PHYSICAL CONDITION STANDARDS FOR MULTIFAMILY HOUSING REHABILITATION

Requirements for Site	
Inspectable Item	Observable Deficiency
Fencing and Gates	Damaged/Falling/Leaning
	Holes
	Missing Sections
Grounds	Erosion/Rutting Areas
	Overgrown/Penetrating Vegetation
	Ponding/Site Drainage
Health & Safety	Air Quality - Sewer Odor Detected
	Air Quality - Propane/Natural Gas/Methane Gas Detected
	Electrical Hazards - Exposed Wires/Open Panels
	Electrical Hazards - Water Leaks on/near Electrical Equipment
	Flammable Materials - Improperly Stored
	Garbage and Debris - Outdoors
	Hazards - Other
	Hazards - Sharp Edges
	Hazards - Tripping
	Infestation - Insects
	Infestation - Rats/Mice/Vermicomposting
Mailboxes/Project Signs	Mailbox Missing/Damaged
	Signs Damaged
Parking Lots/Driveways/Roads	Cracks
	Ponding
	Potholes/Loose Material
	Settlement/Heaving
Play Areas and Equipment	Damaged/Broken Equipment
	Deteriorated Play Area Surface
Refuse Disposal	Broken/Damaged Enclosure-Inadequate Outside Storage Space
Retaining Walls	Damaged/Falling/Leaning
Storm Drainage	Damaged/Obstructed
Walkways/Steps	Brokery/Missing Hand Railing
	Cracks/Settlement/Heaving
	Spalling/Exposed rebar

84

81

Requirements for Building Exterior	
Inspectable Item	Observable Deficiency
Doors	Damaged Frames/Threshold/Lintels/Trim Damaged Hardware/locks Damaged Surface (Holes/Paint/Rusting/Glass) Damaged/Missing Screen/Storm/Security Door Deteriorated/Missing Caulking/Seals Missing Door
Fire Escapes	Blocked Egress/Ladders Visibly Missing Components
Foundations	Cracks/Gaps Spalling/Exposed Rebar
Health and Safety	Electrical Hazards - Exposed Wires/Open Panels Electrical Hazards - Water Leaks on/near Electrical Equipment Emergency Fire Exits - Emergency/Fire Exits Blocked/Unusable Emergency Fire Exits - Missing Exit Signs Flammable/Combustible Materials - Improperly Stored Garbage and Debris - Outdoors Hazards - Other Hazards - Sharp Edges Hazards - Tripping Infestation - Insects Infestation - Rats/Mice/Vermicomposting
Lighting	Broken Fixtures/Bulbs
Roofs	Damaged Soffits/Fascia Damaged Vents Damaged/Clogged Drains Damaged/Torn Membrane/Missing Ballast Missing/Damaged Components from Downspout/Gutter Missing/Damaged Shingles Ponding
Walls	Cracks/Gaps Damaged Chimneys Missing/Damaged Caulking/Mortar Missing Pieces/Holes/Spalling Stained/Peeling/Needs Paint
Windows	Broken/Missing/Cracked Panes Damaged Sills/Frames/Lintels/Trim Damaged/Missing Screens Missing/Deteriorated Caulking/Seals/Glazing Compound Peeling/Needs Paint Security Bars Prevent Egress

85

82

**Requirements for Building Systems**

<b>Inspectable Item</b>	<b>Observable Deficiency</b>
Domestic Water	Leaking Central Water Supply Missing Pressure Relief Valve Rust/Corrosion on Heater Chimney Water Supply Inoperable
Electrical System	Blocked Access/Improper Storage Burnt Breakers Evidence of Leaks/Corrosion Frayed Wiring Missing Breakers/Fuses Missing Outlet Covers
Elevators	Not Operable
Emergency Power	Auxiliary Lighting Inoperable (if applicable)
Fire Protection	Missing Sprinkler Head Missing/Damaged/Expired Extinguishers
Health & Safety	Air Quality - Mold and/or Mildew Observed Air Quality - Propane/Natural Gas/Methane Gas Detected Air Quality - Sewer Odor Detected Electrical Hazards - Exposed Wires/Open Panels Electrical Hazards - Water Leaks on/near Electrical Equipment Elevator - Tripping Emergency Fire Exits - Emergency/Fire Exits Blocked/Unusable Emergency Fire Exits - Missing Exit Signs Flammable Materials - Improperly Stored Garbage and Debris - Indoors Hazards - Other Hazards - Sharp Edges Hazards - Tripping Hazards Infestation - Insects Infestation - Rats/Mice/Vermicomposting
HVAC	Boiler/Pump Leaks Fuel Supply Leaks General Rust/Corrosion Misaligned Chimney/Ventilation System
Roof Exhaust System	Roof Exhaust Fan(s) Inoperable
Sanitary System	Broken/Leaking/Clogged Pipes or Drains Missing Drain/Cleanout/Manhole Covers

86

83

**Annual Action Plan  
2021**

189

Requirements for Common Areas	
Inspectable Item Location	Observable Deficiency
Basement/Garage/Carport	Baluster/Side Railings - Damaged
Closet/Utility/Mechanical	Cabinets - Missing/Damaged
Community Room	Call for Aid - Inoperable
Halls/Corridors/Stairs	Ceiling - Holes/Missing Tiles/Panels/Cracks
Kitchen	Ceiling - Peeling/Needs Paint
Laundry Room	Ceiling - Water Stains/Water Damage/Mold/Mildew
Lobby	Counertops - Missing/Damaged
Office	Dishwasher/Garbage Disposal - Inoperable
Other Community Spaces	Doors - Damaged Frames/Threshold/Lintels/Trim
Patio/Porch/Balcony	Doors - Damaged Hardware/Locks
Restrooms	Doors - Damaged Surface (Holes/Paint/Rust/Glass)
Storage	Doors - Damaged/Missing Screen/Stormy/Security Door Doors - Deteriorated/Missing Seals (Entry Only) Doors - Missing Door Dryer Vent - Missing/Damaged/Inoperable Electrical - Blocked Access to Electrical Panel Electrical - Burnt Breakers Electrical - Evidence of Leaks/Corrosion Electrical - Frayed Wiring Electrical - Missing Breakers Electrical - Missing Covers Floors - Bulging/Buckling Floors - Floor Covering Damaged Floors - Missing Floor/Tiles Floors - Peeling/Needs Paint Floors - Rot/Deteriorated Subfloor Floors - Water Stains/Water Damage/Mold/Mildew GFI - Inoperable Graffiti HVAC - Convection/Radiant Heat System Covers Missing/Damaged HVAC - Inoperable HVAC - Misaligned Chimney/Ventilation System HVAC - Noisy/Vibrating/Leaking Lavatory Sink - Damaged/Missing Lighting - Missing/Damaged/Inoperable Fixture Mailbox - Missing/Damaged Outlets/Switches/Cover Plates - Missing/Broken Pedestrian/Wheelchair Ramp Plumbing - Clogged Drains Plumbing - Leaking Faucet/Pipes Range Hood /Exhaust Fans - Excessive Grease/Inoperable Range/Stove - Missing/Damaged/Inoperable Refrigerator - Damaged/Inoperable Restroom Cabinet - Damaged/Missing Shower/Tub - Damaged/Missing

87

84

## Annual Action Plan 2021

190

Inspectable Item Location	Observable Deficiency
Sink - Missing/Damaged	
Smoke Detector - Missing/Inoperable	
Stairs - Broken/Damaged/Missing Steps	
Stairs - Broken/Missing Hand Railing	
Ventilation/Exhaust System - Inoperable	
Walls - Bulging/Buckling	
Walls - Damaged	
Walls - Damaged/Deteriorated Trim	
Walls - Peeling/Needs Paint	
Walls - Water Stains/Water Damage/Mold/Mildew	
Water Closet/Toilet - Damaged/Clogged/Missing	
Windows - Cracked/Broken/Missing Panes	
Windows - Damaged Window Sill	
Windows - Inoperable/Not Lockable	
Windows - Missing/Deteriorated Caulking/Seals/Glazing Compound	
Windows - Peeling/Needs Paint	
Windows - Security Bars Prevent Egress	
Health & Safety	Air Quality - Mold and/or Mildew Observed
	Air Quality - Propane/Natural Gas/Methane Gas Detected
	Air Quality - Sewer Odor Detected
	Electrical Hazards - Exposed Wires/Open Panels
	Electrical Hazards - Water Leaks on/near Electrical Equipment
	Emergency Fire Exits - Emergency/Fire Exits Blocked/Unusable
	Emergency Fire Exits - Missing Exit Signs
	Flammable/Combustible Materials - Improperly Stored
	Garbage and Debris - Indoors
	Garbage and Debris - Outdoors
	Hazards - Other
	Hazards - Sharp Edges
	Hazards - Tripping
	Infestation - Insects
	Infestation - Rats/Mice/Vermicomposting
Pools and Related Structures	Fencing - Damaged/Not Intact
Trash Collection Areas	Chutes - Damaged/Missing Components

88

85

Requirements for Unit	
Inspectable Item	Observable Deficiency
Bathroom	Bathroom Cabinets - Damaged/Missing Lavatory Sink - Damaged/Missing Plumbing - Clogged Drains, Faucets Plumbing - Leaking Faucet/Pipes Shower/Tub - Damaged/Missing Ventilation/Exhaust System – Absent/Inoperable Water Closet/Toilet - Damaged/Clogged/Missing
Call-for-Aid (if applicable)	Inoperable
Ceiling	Bulging/Buckling/Leaking Holes/Missing Tiles/Panels/Cracks Peeling/Needs Paint Water Stains/Water Damage/Mold/Mildew
Doors	Damaged Frames/Threshold/Lintels/Trim Damaged Hardware/Locks Damaged/Missing Screen/Storm/Security Door Damaged Surface - Holes/Paint/Rusting/Glass/Rotting Deteriorated/Missing Seals (Entry Only) Missing Door
Electrical System	Blocked Access to Electrical Panel Burnt Breakers Evidence of Leaks/Corrosion Frayed Wiring GFI - Inoperable Missing Breakers/Fuses Missing Covers
Floors	Bulging/Buckling Floor Covering Damage Missing Flooring Tiles Peeling/Needs Paint Rot/Deteriorated Subfloor Water Stains/Water Damage/Mold/Mildew
Health & Safety	Air Quality - Mold and/or Mildew Observed Air Quality - Sewer Odor Detected Air Quality - Propane/Natural Gas/Methane Gas Detected Electrical Hazards - Exposed Wires/Open Panels Electrical Hazards - Water Leaks on/near Electrical Equipment Emergency Fire Exits - Emergency/Fire Exits Blocked/Unusable Emergency Fire Exits - Missing Exit Signs Flammable Materials - Improperly Stored Garbage and Debris - Indoors Garbage and Debris - Outdoors Hazards - Other Hazards - Sharp Edges Hazards - Tripping

89

86

## Annual Action Plan 2021

192

Inspectable Item	Observable Deficiency
	Infestation - Insects
	Infestation - Rats/Mice/Vermic
Hot Water Heater	Misaligned Chimney/Ventilation System
	Inoperable Unit/Components
	Leaking Valves/Tanks/Pipes
	Pressure Relief Valve Missing
	Rust/Corrosion
HVAC System	Convection/Radiant Heat System Covers Missing/Damaged
	Inoperable
	Misaligned Chimney/Ventilation System
	Noisy/Vibrating/Leaking
	Rust/Corrosion
Kitchen	Cabinets - Missing/Damaged
	Countertops - Missing/Damaged
	Dishwasher/Garbage Disposal - Inoperable
	Plumbing - Clogged Drains
	Plumbing - Leaking Faucet/Pipes
	Range Hood/Exhaust Fans - Excessive Grease/Inoperable
	Range/Stove - Missing/Damaged/Inoperable
	Refrigerator-Missing/Damaged/Inoperable
	Sink - Damaged/Missing
Laundry Area (Room)	Dryer Vent - Missing/Damaged/Inoperable
Lighting	Missing/Inoperable Fixture
Outlets/Switches	Missing
	Missing/Broken Cover Plates
Patio/Porch/Balcony	Baluster/Side Railings Damaged
Smoke Detector	Missing/Inoperable
Stairs	Broken/Damaged/Missing Steps
	Broken/Missing Hand Railing
Walls	Bulging/Buckling
	Damaged
	Damaged/Deteriorated Trim
	Peeling/Needs Paint
	Water Stains/Water Damage/Mold/Mildew
Windows	Cracked/Broken/Missing Panes
	Damaged Window Sill
	Missing/Deteriorated Caulking/Seals/Glazing Compound
	Inoperable/Not Lockable
	Peeling/Needs Paint
	Security Bars Prevent Egress

90

87

**Requirements for Site**

<b>Inspectable Item</b>	<b>Observable Deficiency</b>
Fencing and Gates	Damaged/Falling/Leaning
	Holes
	Missing Sections
Grounds	Erosion/Rutting Areas
	Overgrown/Penetrating Vegetation
	Ponding/Site Drainage (affecting unit)
Health & Safety	Air Quality - Sewer Odor Detected
	Air Quality - Propane/Natural Gas/Methane Gas Detected
	Electrical Hazards - Exposed Wires/Open Panels
	Electrical Hazards - Water Leaks on/near Electrical Equipment
	Flammable Materials - Improperly Stored
	Garbage and Debris - Outdoors
	Play Equipment - Broken or Damaged
	Hazards - Other (e.g., outbuildings)
	Hazards - Sharp Edges
	Hazards - Tripping
	Infestation - Insects
	Infestation - Rats/Mice/Vermin
Mailboxes/Project Signs	Mailbox Missing/Damaged
	Signs Damaged
Driveways	Cracks
	Potholes/Loose Material
	Settlement/Heaving
Retaining Walls	Damaged/Falling/Leaning
Storm Drainage	Damaged/Obstructed
Walkways/Steps	Broken/Missing Hand Railing
	Cracks/Settlement/Heaving
	Spalling

91

88

**UNIFORM PHYSICAL CONDITION STANDARDS FOR SINGLE FAMILY  
HOUSING REHABILITATION**

92

89

Annual Action Plan  
2021

195

Requirements for Building Exterior	
Inspectable Item	Observable Deficiency
Doors	Damaged/Frames/Threshold/Lintel/Trim Damaged Hardware/Locks Damaged Surface [Holes/Paint/Rusting/Glass] Damaged/Missing Screen/Storm/Security Door Deteriorated/Missing Caulking/Seals Missing Door
Foundations	Cracks/Gaps Spalling/Exposed Rebar
Health and Safety	Electrical Hazards - Exposed Wires/Open Panels Electrical Hazards - Water Leaks on/near Electrical Equipment Flammable/Combustible Materials - Improperly Stored Garbage and Debris - Outdoors Hazards - Other Hazards - Sharp Edges Hazards - Tripping Infestation - Insects Infestation - Rats/Mice/Vermicomposting
Lighting	Broken Fixtures/Bulbs
Roofs	Damaged Soffits/Fascia Damaged Vents Damaged/Clogged Drains Damaged/Torn Membrane/Missing Ballast Missing/Damaged Components from Downspout/Gutter Missing/Damaged Shingles Pooling
Walls	Cracks/Gaps Damaged Chimneys Missing/Damaged Caulking/Mortar Missing Pieces/Holes/Spalling Stained/Peeling/Needs Paint
Windows	Broken/Missing/Cracked Panes Damaged Sills/Frames/Lintel/Trim Damaged/Missing Screens Missing/Deteriorated Caulking/Seals/Glazing Compound Peeling/Needs Paint Security Bars Prevent Egress

93

90

Requirements for Unit	
Inspectable Item	Observable Deficiency
Bathroom	Bathroom Cabinets - Damaged/Missing Lavatory Sink - Damaged/Missing Plumbing - Clogged Drains Plumbing - Leaking Faucet/Pipes Shower/Tub - Damaged/Missing Ventilation/Exhaust System – Inoperable (if applicable) Water Closet/Toilet - Damaged/Clogged/Missing
Ceiling	Bulging/Buckling Holes/Missing Tiles/Panels/Cracks Peeling/Needs Paint Water Stains/Water Damage/Mold/Mildew
Doors	Damaged Frames/Threshold/Lintels/Trim Damaged Hardware/Locks Damaged/Missing Screen/Storm/Security Door Damaged Surface - Holes/Paint/Rusting/Glass Deteriorated/Missing Seals (Entry Only) Missing Door
Electrical System	Blocked Access to Electrical Panel Burnt Breakers Evidence of Leaks/Corrosion Frayed Wiring GFI - Inoperable Missing Breakers/Fuses Missing Covers
Floors	Bulging/Buckling Floor Covering Damage Missing Flooring Tiles Peeling/Needs Paint Rot/Deteriorated Subfloor Water Stains/Water Damage/Mold/Mildew
Health & Safety	Air Quality - Mold and/or Mildew Observed Air Quality - Sewer Odor Detected Air Quality - Propane/Natural Gas/Methane Gas Detected Electrical Hazards - Exposed Wires/Open Panels Electrical Hazards - Water Leaks on/near Electrical Equipment Flammable Materials - Improperly Stored Garbage and Debris - Indoors Garbage and Debris - Outdoors Hazards - Other Hazards - Sharp Edges Hazards - Tripping Infestation - Insects Infestation - Rats/Mice/Vermilion Hot Water Heater Inoperable Unit/Components Leaking Valves/Tanks/Pipes

94

91

## **Appendix D – ESG Written Standards**

92

Annual Action Plan  
2021

198

**Additional Information Annual Action Plan**

**Appendix D – ESG Written Standards**

**Annual Action Plan**

**92**

**2019**

**Annual Action Plan  
2021**

**199**



**GOBIERNO DE PUERTO RICO**  
Departamento de la Familia

# **Manual de Estándares para la Administración de los Fondos ESG**



MAYO 2017

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA  
ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

**TABLA DE CONTENIDO**

	Página
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. TRASFONDO .....	2
III. PROPÓSITO .....	4
IV. APLICABILIDAD .....	4
V. DEFINICIONES .....	4
VI. ESTÁNDARES GENERALES .....	5
A. Población Elegible .....	5
B. Admisión y Evaluación Inicia .....	9
C. Coordinación de Servicios .....	14
D. Políticas para Eliminar Barreras .....	16
E. Actividades Religiosas .....	20
F. Plan de Servicios Individualizado .....	21
G. Manejo de Expedientes .....	21
H. Revisión Ambiental .....	25
I. Medidas de Desempeño Establecidas por HUD .....	25
J. Política de Terminación de Asistencia .....	26
K. Sistema de Querellas .....	29
L. Conflicto de Intereses .....	31
VII. ESTÁNDARES POR COMPONENTE .....	33
A. Alcance en la Calle .....	33
B. Albergue de Emergencia .....	38
C. Prevención y <i>Rapid Re-Housing</i> .....	58
D. <i>Homeless Management Information System (HMIS)</i> .....	77
E. Administrativo .....	81
VIII. ENMIENDA .....	83
IX. APROBACIÓN Y VIGENCIA .....	83

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: María de Cárdenas Castro  
Secretaria Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 1 de 03

## I. INTRODUCCIÓN

El Departamento de la Familia de Puerto Rico recibe anualmente fondos del Programa *Emergency Solutions Grant (ESG)* del *Department of Housing and Urban Development (HUD)*, como parte del Plan Consolidado y el Plan de Acción Anual. Estos planes prescriben los requisitos legales de planificación y aplicación para los siguientes programas de subsidios: *Community Development Block Grant (CDBG)*; *HOME Investment Partnership (HOME)*; *Housing Opportunities for Persons with AIDS (HOPWA)* y *Emergency Solutions Grant (ESG)*. El Título 24 del Código de Regulaciones Federales 24 CFR 91.220 (l) (4) (i) y 24 CFR 576.400 (e) (1) establece como requisito que los destinatarios de fondos del Programa *ESG*, también conocido en español como el Programa de Soluciones de Emergencia para Personas sin Hogar, implementen un mínimo de estándares escritos para proveer asistencia utilizando estos fondos.

Conforme con la reglamentación de *HUD*, el Departamento de la Familia de Puerto Rico (DF), como destinatario de los fondos *ESG*, desarrolló un conjunto de estándares para la administración del Programa. A su vez, las entidades sin fines de lucro y municipios, que son subdestinatarios de fondos *ESG*, deben cumplir consistentemente con los estándares aplicables a todos sus componentes de servicio.

Los estándares deben incluir como mínimo:

- A. Políticas y procedimientos para evaluar la elegibilidad de los individuos y familias que pueden recibir asistencia bajo *ESG*
- B. Normas para proveer servicios esenciales relacionados con el "alcance en la calle"
- C. Políticas y procedimientos para la admisión, referidos y alta por albergues de emergencia atendidos bajo *ESG*, incluyendo estándares sobre la duración del servicio, si los hay, y políticas para garantizar la seguridad de poblaciones especiales en albergues

<p>Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)</p> <p><b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b></p>	<p>Validado por: María del Carmen Castro Secretaria Arrededor <i>MCC</i></p>	<p>Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos</p>	<p>Página 2 de 83</p>
<p>D. Políticas y procedimientos para evaluar, priorizar y reevaluar las necesidades individuales y familiares para proveerles servicios esenciales relacionados con albergues de emergencia</p> <p>E. Políticas y procedimientos para la coordinación entre los diferentes proveedores de servicios relacionados con vivienda</p> <p>F. Políticas y procedimientos para determinar elegibilidad de los individuos o familias sin hogar para recibir ayuda de prevención y <i>rapid re-housing</i></p> <p>G. Mecanismos para determinar el porcentaje de alquiler de vivienda que cada participante del programa debe pagar, y asistencia para pagar el alquiler de vivienda y gastos de servicios de agua y electricidad bajo prevención y <i>rapid re-housing</i></p> <p>H. Criterios para determinar cuánto tiempo se proporcionará asistencia de alquiler a un participante, y si se ajustará la cantidad a lo largo del tiempo</p> <p>I. Criterios para determinar el tipo, la cantidad y la duración de los servicios de estabilización y/o reubicación de viviendas a ser proporcionados a un participante del componente de prevención y <i>rapid re-housing</i>.</p> <p>Estos estándares se establecen como normas básicas o mínimas para la implementación del Programa ESG. Estos ayudarán a asegurar que el Programa ESG sea administrado de manera justa y metódica.</p>			
<p><b>II. TRASFONDO</b></p> <p>En el año 2009, la ley para atender asuntos de vivienda relacionada con personas sin hogar conocida como <i>McKinney-Vento Homeless Assistance Act</i> fue enmendada por la ley <i>Homeless Emergency Assistance and Rapid Transition to Housing Act</i> del 2009 (<i>HEARTH Act</i>). Con la nueva ley, se enmendó significativamente el <i>Emergency Shelter Grant</i>, que ahora se conoce</p>			

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: Marfa du Garros Castillo  
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 3 de 83

como *Emergency Solution Grant (ESG)*; y además, se integró una nueva definición de personas sin hogar consistente y aplicable a todos los programas del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD, por sus siglas en inglés).

En Puerto Rico, el Departamento de la Familia (DF) es la entidad designada por el Gobernador para la administración de este Programa. Los fondos de ESG se reciben anualmente a través de HUD, como parte del proceso del Plan de Acción Anual. El DF se rige por la Ley Núm. 171 del 30 de junio de 1968, según enmendada y por el Plan de Reorganización Núm. 1 del 28 de julio de 1995, según enmendado. El Programa ESG está diseñado para identificar a individuos y familias sin hogar, así como aquellos en riesgo de perder su hogar, y proporcionar los servicios necesarios para ayudarles a recuperar rápidamente su estabilidad en vivienda permanente después de experimentar una crisis de vivienda.

La reglamentación del Programa ESG permite al DF delegar los fondos a entidades sin fines de lucro de base comunitaria y base de fe, y a municipios para que estos lleven a cabo actividades elegibles. Es responsabilidad de las entidades y los municipios administrar, coordinar, desarrollar y operar el proyecto subvencionado con fondos del Programa ESG cumpliendo en todo momento con los criterios de elegibilidad, normas y procedimientos establecidos por HUD y el DF. Las entidades podrán desarrollar sus protocolos para hacer cumplir las normas, siempre y cuando estos no violen los estándares mínimos aquí establecidos.

Este documento contiene los estándares mínimos que deben cumplir las entidades que son subrecipientes de fondos ESG. La reglamentación federal (CFR) aplicable a cada sección está colocada en forma de hipervínculo ('hyperlink'), en caso de que las entidades necesiten consultar la fuente original de la regulación o estándar. Los procedimientos detallados en torno a la implementación de estos estándares, así como los formularios a utilizarse, deberán ser

<p style="text-align: center;">Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b></p>		
Validado por: María de Cármo Castro Secretaría Auxiliar	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 4 de 83
<p>consultados en el Manual Operacional del ESG. El personal de la entidad que labora en el Programa ESG debe utilizar, tanto los estándares, como el Manual Operacional del Programa.</p>		

### III. PROPÓSITO

Este Manual tiene el propósito de establecer los estándares para la administración de los fondos ESG, por los cuales se regirán las entidades subrecipientes y el personal del Departamento de la Familia responsable de la adjudicación y monitoreo de su buen uso.

### IV. APLICABILIDAD

Los estándares mencionados en este Manual aplican a todas las entidades subrecipientes de fondos del Programa ESG.

### V. DEFINICIONES

- A. **CoC** (*Concilium of Care*) -- Programa adscrito al *Department of Housing and Urban Development (HUD)*, el cual promueve el compromiso de la comunidad para poner fin a la falta de vivienda, provee financiamiento a entidades que ofrecen servicios para reintegrar a individuos y familias sin hogar, entre otras funciones. En Puerto Rico existen dos CoC, conocidos como Balance del Estado (*CoC Puerto Rico Balance of Commonwealth, CoC PR 502*) y Coalición de Coaliciones (*CoC South/Southeast Puerto Rico, CoC PR 503*).
- B. **Entidad** — incluye a las organizaciones sin fines de lucro de base comunitaria y base de fe y a los municipios.
- C. **HMIS** (*Homeless Management Information System*) - Es un sistema local de tecnología de la información utilizado para recopilar datos sobre la provisión de vivienda y servicios a personas y familias sin hogar y personas en riesgo de falta de vivienda.
- D. **Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática** – Unidad de trabajo del Departamento de la Familia en donde se trabajan los asuntos relacionados a la administración de los fondos del Programa ESG.

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: María del Carmen Costre  
Secretaría Auxiliar 

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 5 de 83

## **VI. ESTÁNDARES GENERALES**

Los siguientes estándares se establecen como normas básicas o mínimas aplicables a todos los componentes auspiciados por ESG. Estos estándares deben ser aplicados por todas las entidades que reciben fondos de ESG.

### **A. POBLACIÓN ELEGIBLE**

Los individuos y familias elegibles para recibir asistencia a través de los componentes de servicios del programa ESG deben ser personas sin hogar o en riesgo de perder su hogar, según definido por HUD. La siguiente tabla describe las características de cada categoría de persona sin hogar según establecidas por HUD:

**Tabla 1. Criterios para definir persona sin hogar**

#### **Categoría 1: Literalmente sin hogar**

Individuo o familia que carece de un lugar fijo, regular, y adecuado para pernoctar (pasar la noche), significando que:

- a. Tiene como residencia nocturna principal un lugar público o privado no apto para la habitación humana<sup>1</sup>
- b. Vive en un albergue público o privado designado para proveer ubicación temporal (incluyendo albergue de emergencia, vivienda transitoria, hoteles y moteles pagados por organizaciones caritativas o por programas federales, estatales o locales)
- c. Está saliendo de una institución donde ha residido durante los pasados 90 días o menos, y que residió en un albergue de emergencia o lugar no apto para la habitación humana inmediatamente antes de entrar a la institución,

<sup>1</sup> En términos generales, el término no apto para la habitación humana es una condición que hace imposible la vida en un lugar particular, residencia o sus alrededores. Algunos ejemplos incluyen, pero no se limitan a: carros, parques, aceras, edificios abandonados, estaciones de tren o guaguas, aeropuerto, áreas de acampar, etc. Por otro lado, también podría incluir una residencia que no tiene la capacidad para la instalación de utilidades (por ejemplo, tuberías de agua rotas, cableña caída, etc.).

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Cármen Castro  
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 6 de 83

**Tabla 1. Criterios para definir persona sin hogar**

**Categoría 2: En inminente riesgo de deambulancia**

Individuo o familia que se encuentra en inminente riesgo de perder su residencia nocturna principal, y que:

- a. perderá la residencia dentro de los próximos 14 días a partir de la fecha de solicitud de asistencia como persona sin hogar;
- b. otra alternativa de residencia no ha sido identificada y
- c. carece de recursos o redes de apoyo necesarios para obtener otra vivienda permanente.

**Categoría 3: Persona sin hogar bajo otros estatutos federales**

Persona sola menor de 25 años de edad, o familias con jóvenes y niños, que de otra manera no cualifican como personas sin hogar bajo esta definición, pero:

- a. Es definida como persona sin hogar bajo otra reglamentación federal
- b. No ha tenido arrendamiento, Interés propietario o acuerdo de ocupación en vivienda permanente durante los pasados 60 días anteriores a la solicitud de asistencia
- c. Ha experimentado inestabilidad persistente, medida por dos mudanzas o más durante los pasados 60 días
- d. Se espera que continúe en esta situación por un periodo de tiempo indeterminado debido a una necesidad especial o barrera

**Categoría 4: Huyendo / Intentando huir de violencia**

Cualquier individuo o familia que:

- a. Está huyendo o intenta huir de una situación de violencia doméstica, violencia de pareja, agresión sexual o acecho
- b. No tiene otra residencia
- c. Carece de recursos o redes de apoyo para obtener otra vivienda permanente.

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: María del Carmen Castro  
Secretaria Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 7 de 83

La Tabla 2 describe los criterios para definir persona en riesgo de perder su vivienda según

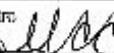
HUD:

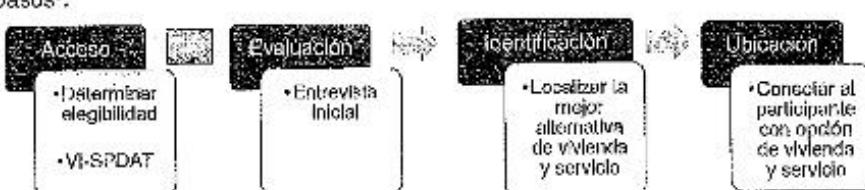
**Tabla 2. Criterios para definir persona en riesgo de perder su hogar**

**Categoría 1: Individuos y familias**

- a. Tiene ingreso anual por debajo del 30% de la mediana de ingreso familiar del área; y
- b. No tiene suficientes recursos o redes de apoyo inmediatamente disponibles para prevenir que tengan que moverse a un Albergue de Emergencia o cualquier otro lugar definido en la Categoría 1 de la definición de persona sin hogar; y
- c. Reúne una de las siguientes condiciones:
  1. Se ha movido por razones económicas en dos o más ocasiones durante los pasados 60 días anteriores a la solicitud de asistencia; o
  2. Está viviendo en la vivienda de otra persona debido a una situación económica; o
  3. Ha sido notificado de que su derecho a ocupar su vivienda actual o el lugar donde habita terminará dentro de los próximos 21 días a partir de la fecha de solicitud de asistencia; o
  4. Vive en un hotel o motel y cuyo costo no está siendo pagado por una organización caritativa o programa federal, estatal o municipal para personas de ingresos bajos; o
  5. Vive en un *Single Room Occupancy* (SRO) o apartamento eficiente, en el cual residen más de dos personas o viven en una unidad de vivienda más grande, en la cual viven más de una persona y media por habitación; o
  6. Está saliendo de una institución pública o sistema de cuidado; o
  7. Vive en una unidad de vivienda que tiene características asociadas con inestabilidad y en riesgo creciente de deshabitación, como ha sido identificado en el Plan Consolidado aprobado.

<p style="text-align: center;">Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b></p>		
Validado por: María do Carmo Castro Secretaria Auxiliar	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 8 de 83
<b>Tabla 2. Criterios para definir persona en riesgo de perder su hogar</b>		
<p><b>Categoría 2: Jóvenes y Niños Solos</b></p> <p>a. Joven o niño que no cualifica como persona sin hogar bajo la definición de persona sin hogar, pero cualifica como persona sin hogar bajo otra reglamentación federal.</p> <p><b>Categoría 3: Familias con Niños y Jóvenes</b></p> <p>a. Joven solo que no cualifica como persona sin hogar bajo la definición de persona sin hogar, pero cualifica como persona sin hogar bajo la sección <u>725(2)</u> del <u>McKinney-Vento Homeless Assistance Act</u><sup>2</sup>, y cuyos padres o guardianes viven con él o ella.</p>		
<p>Las entidades que reciben fondos de ESG deben asegurarse de que los individuos y familias que solicitan asistencia relacionada con vivienda cumplen con los criterios de elegibilidad y con la definición de persona sin hogar o en riesgo de perder su hogar. HUD requiere que la ubicación en alternativas de vivienda a través de ESG no esté condicionada a recibir servicios. Por lo tanto, individuos que han recibido órdenes del tribunal para ingresar a tratamiento bajo la Ley Núm. 408-2000 (Ley de Salud Mental) o la Ley Núm. 67-1993 (Ley de la Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción) no son elegibles para recibir servicios financiados por ESG. Los fondos ESG deben ser utilizados para responder a situaciones de emergencia relacionadas exclusivamente con falta de vivienda y no como facilidades para tratamiento.</p>		
<p><sup>2</sup> Niños y jóvenes sin hogar significa: individuos que carecen de una residencia fija, regular y adecuada para pasar la noche; e incluye: (I) niños y jóvenes que comparten la vivienda de otras personas debido a la pérdida de vivienda, dificultades económicas o una razón similar; viven en nubes, hoteles, parques o lugares no aptos para la falta de una alternativa adecuada; viven en albergues de emergencia o hospitalario; son abandonados en hospitales; o están esperando la ubicación en un hogar sustituto; (II) niños y jóvenes que tienen como residencia nocturna principal un lugar público o privado no apto para la habitación humana; (III) Niños y jóvenes que viven en carros, curros, espacios públicos, edificios abandonados, viviendas provisionales, estacionamiento de automóviles o tráiler o en lugares similares; y, (IV) niños migrantes que cualifican como personas sin hogar para los fines de este subtítulo, porque los niños viven en circunstancias descritas en las cláusulas (I) y (II).</p>		

<p style="text-align: center;">Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Asistencial de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b></p>		
Validado por: Marlu de Cárdenas Castro  Secretaria Auxiliar	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 9 de 83
<p><b>B. ADMISIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL</b></p> <p>Conforme con la reglamentación de HUD, <u>24 CFR 576.401 (a)</u>, el proceso de admisión para recibir servicios subvencionados por ESG, como mínimo incluirá un cernimiento (<i>screening</i>) inicial para determinar si el solicitante cumple o no con una de las definiciones categóricas de HUD de personas sin hogar o en riesgo de quedarse sin hogar. En caso afirmativo, el personal de la entidad realizará una evaluación del solicitante en persona para verificar su estatus como persona sin hogar, y determinar los componentes del servicio ESG para los que cualificar. Como estrategia para evaluar se utilizará la entrevista para verificar la elegibilidad y explorar las necesidades del solicitante, orientar sobre los procesos para la ubicación en un programa y los servicios que están disponibles. La ubicación de individuos y familias en un programa de vivienda estará centrada en la preferencia de la persona y sus necesidades.</p> <p>Es importante aclarar que, siguiendo los requisitos establecidos en <u>24 CFR 576.400 (d-e)</u>, el proceso de admisión debe ser consona con el sistema coordinado de entrada (<i>Coordinated Entry System-CES</i>) adoptado por los CoCs. Una vez aprobado y adaptado el sistema coordinado de entrada, todas las entidades que reciben fondos de ESG deberán utilizarlo para hacer la entrada y evaluación inicial de sus participantes.</p> <p>Los siguientes aspectos forman parte del proceso de admisión y evaluación inicial:</p> <p><b>1. SISTEMA COORDINADO DE ENTRADA (COORDINATED ENTRY SYSTEM-CES)</b></p> <p>El sistema coordinado de entrada es un proceso a ser diseñado por los CoC para facilitar el acceso de individuos y familias sin hogar a los servicios disponibles relacionados con vivienda. El objetivo principal de un sistema coordinado de entrada</p>		

<p>Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencias (ESG)</p> <p><b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b></p>			
Validado por: María del Carmen Castro Secretaría Auxiliar		Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 10 de 83
<p>es que la asistencia se distribuya lo más eficazmente posible y que sea de fácil acceso, sin importar dónde o cómo las personas se presenten para solicitar servicios. Un sistema de entrada coordinada efectivo es un componente crítico para apoyar los esfuerzos de cualquier comunidad para lograr la meta de prevenir y reducir la cantidad de personas sin hogar. Este sistema debe estar centrado en la persona, sus preferencias, y necesidades; debe proveer comienzos estandarizados; utilizar herramientas de evaluación uniforme y; asegurar la ubicación del participante en el tipo de servicio que mejor responda a lo que desea y a sus necesidades.</p> <p>De acuerdo con los requisitos de HUD [24 CFR 578.7 (a)(8)], una vez cada sistema de cuidado continuo – <i>Balance del Estado (CoC Puerto Rico Balance of Commonwealth, en adelante CoC PR 502)</i> y <i>Coalición de Coaliciones (CoC South/Southeast Puerto Rico, en adelante CoC PR 503)</i> – haya desarrollado y adoptado su sistema coordinado de entrada, todos los proveedores de servicios deberán participar y utilizar las herramientas diseñadas para llevar a cabo la entrada o admisión de participantes de servicios relacionados a vivienda que reciben fondos de los CoC y ESG [24 CFR 576.400 (d)].</p> <p>De forma general, un sistema coordinado de entrada debe consistir de los siguientes pasos<sup>3</sup>:</p>  <ul style="list-style-type: none"> <li>-&gt; <b>Acceso</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Determinar elegibilidad</li> <li>•VI-SPDAT</li> </ul> </li> <li>-&gt; <b>Evaluación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Entrevista Inicial</li> </ul> </li> <li>-&gt; <b>Identificación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Localizar la mejor alternativa de vivienda y servarlo</li> </ul> </li> <li>-&gt; <b>Ubicación</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>•Conectar al participante con opción de vivienda y servarlo</li> </ul> </li> </ul>			

<sup>3</sup> Los pasos de un sistema coordinado de entrada puede variar según los acuerdos de los CoC. El Vulnerability Index-Services Prioritization Decision Assistance Tool (VI-SPDAT) es una herramienta de evaluación integral y universal. Esta herramienta de comienzo ofrece la oportunidad de tomar una decisión informada y objetiva basada en el nivel de necesidad de cada individuo o familia y agilizar las determinaciones de elegibilidad y ubicación de los participantes.

Gobierno de Puerto Rico  
Departamento de la Familia  
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática  
Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: María del Carmen Caero  
Secretaria Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 11 de 83

Una vez aprobados estos sistemas por los CoCs, cada entidad que recibe fondos ESG o que tienen requerimientos reglamentarios de otros fondos de HUD para vivienda y servicios de apoyo para personas sin hogar deberá suscribirse y participar activamente en los procesos establecidos por el sistema coordinado de entrada, como medida de cumplimiento y ejecución. La falta de participación activa de un subreceptor de fondos ESG del sistema coordinado de entrada podrá ser razón para retirar o no otorgarle los fondos correspondientes del Programa ESG.

**2. PRIORIDADES**

Las entidades subvencionadas por ESG se acogerán a las prioridades del CoC al que pertenecen para la ubicación de individuos o familias con la opción de vivienda y servicio más apropiado. Según el plan estratégico a nivel federal - Opening Doors: Federal Strategic Plan to Prevent and End Homelessness, enmendado en el 2015, la meta es priorizar las siguientes poblaciones:

- a. Veteranos
- b. Personas sin hogar crónicas
- c. Jóvenes
- d. Familias con hijos

**3. DOCUMENTACIÓN**

En acuerdo con la reglamentación 24 CFR 576.500 (b), cuando un individuo o familia solicita servicios relacionados con vivienda, las entidades deben documentar el estatus de vivienda del solicitante. Los documentos que evidencien la determinación de elegibilidad deben ser incluidos en el expediente de los participantes. El orden de prioridad para la validación del estatus como persona sin hogar es el siguiente:

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: María del Carmen Castro  
Secretaria Auxiliar

Revalidado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 12 de 83

**1. Certificación  
por terceros**

**2. Certificación  
del Manejador  
de Casos**

**3. Observación  
y determinación  
de participante**

La determinación debe hacerse preferiblemente mediante certificaciones por terceros.

Estas deben estar por escrito y pueden provenir de diversas fuentes. Por ejemplo: manejador de caso de otra entidad, trabajador de alcance en la calle, orden de protección, propietario de la vivienda donde reside el participante certificando fecha de desalojo, familiar o amigo que certifique que no podrá continuar ofreciendo alojamiento al participante, personal del municipio (no adscrito al Programa ESG) u oficial del orden público.

Las observaciones y certificación por parte del manejador de casos o la autocertificación de los participantes para determinar elegibilidad pueden utilizarse como documentación cuando la verificación por terceros no está disponible. Para quienes salen de una institución, además de solicitar la certificación como persona sin hogar, también debe mostrar:

- a. Evidencia de alta/salida o referido oral o escrito<sup>4</sup>; o
- b. Documentación en expediente que demuestre el esfuerzo del entrevistador para obtener el documento de evidencia de alta/salida y certificación del participante como que salió de una institución.

La siguiente tabla describe otros estatus de vivienda elegible y la evidencia requerida según el estatus:

<sup>4</sup> Es importante que el documento de salida de una institución certifique el tiempo que la persona estuvo en la institución y que era persona sin hogar al momento de entrar a la institución.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María del Carmen Castro  
Secretaria Auxiliar.

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 13 de 63

Tabla 3. Evidencia requerida

**Estatus de vivienda: En inminente riesgo de desalojo**

**Tipo de evidencia:**

- Sentencia de desalojo por Tribunal; o
- Evidencia de que tiene que abandonar el motel u hotel porque no tiene los recursos económicos para permanecer allí; o
- Declaración oral verificada y documentada; y
- Certificación de que no se ha identificado otra residencia; y
- Declaración personal u otra documentación de que el individuo carece de los recursos financieros y el apoyo necesario para obtener vivienda permanente.

**Estatus de vivienda: Persona sin hogar bajo otros estatutos federales**

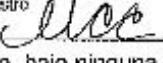
**Tipo de evidencia:**

- Certificación de la organización sin fines de lucro, estado o gobierno municipal que el individuo o jefe de familia que solicita asistencia reúne los criterios de desalojo bajo otras reglamentaciones federales; y
- Certificación de que no ha tenido vivienda permanente en los pasados 60 días; y
- Certificación de otro individuo o jefe de familia, y otra forma de documentación disponible, de que se ha mudado en dos o más ocasiones en los pasados 60 días; y
- Documentación de necesidades especiales o dos barreras o más.

**Estatus de vivienda: Huyendo o intentando huir de violencia**

**Tipo de evidencia:**

- Declaración oral de la persona o jefe de la familia buscando asistencia y razón por la que están huyendo. Esta declaración puede ser documentada por una autocertificación o por el manejador de caso; y
- Certificación de la persona que no se ha identificado otra vivienda; y
- Certificación personal u otra documentación que evidencia que no cuenta con los recursos financieros y las redes de apoyo para obtener otra vivienda permanente.

<p style="text-align: center;">Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b></p>		
Validado por: María del Carmen Castro Secretaría Auxiliar 	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 14 de 63
<p>Sin embargo, bajo ninguna circunstancia se negará acceso inmediato a un individuo o familia a un albergue o se negarán otros servicios de vivienda por falta de documentación que certifique la elegibilidad de un participante al momento de ser atendido. Tampoco se pedirá documentación adicional como: Identificación, evidencia que certifique residencia legal, ingresos o empleo, plan médico, certificado de salud, certificado de antecedentes penales, y certificado de servicios de desintoxicación como requisito inicial para que el solicitante pueda acceder y recibir servicios relacionados con vivienda.</p>		

### C. COORDINACIÓN DE SERVICIOS

Los programas de asistencia dirigidos a personas sin hogar deben funcionar como redes de apoyo, cuyas responsabilidades incluyen la promoción del acceso y la utilización efectiva de los servicios por las personas sin hogar. Las entidades deben coordinar e integrar, en la medida de lo posible, sus recursos financiados por ESG con otros programas que sirven a personas sin hogar o en situación de riesgo de perder su hogar dentro de su Área de servicio.

Los estándares mínimos para la conexión y coordinación con otros recursos consisten en ayudar a cada participante a obtener, en el caso que aplique, servicios de apoyo adecuados incluyendo:

- Vivienda permanente
- Tratamiento médico
- Servicios de salud mental
- Consejería

<p style="text-align: center;">Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b></p>		
Validado por: María do Cenro Castro Secretaria Auxiliar	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 15 de 83
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión</li> <li>• Otros servicios necesarios para una vida independiente.</li> </ul> <p>Esto dependerá de la elegibilidad del participante y los componentes de servicio ESG para los cuales la entidad recibe fondos.</p> <p>Otros tipos de asistencia gubernamental y/o privada disponibles con los que se debe conectar a los participantes para promover la estabilidad en vivienda incluyen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Medicaid</li> <li>• Seguro médico del estado</li> <li>• Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria</li> <li>• Women, Infants and Children (WIC)</li> <li>• Head Start</li> <li>• Programa de Seguro de Desempleo Federal-Estatal</li> <li>• Seguro de Incapacidad del Seguro Social (SSDI)</li> <li>• Programa de Alimentos para el Cuidado de Niños y Adultos</li> <li>• Programas dirigidos a Veteranos</li> <li>• Otras asistencias disponibles</li> </ul> <p>De igual manera, las actividades financiadas por fondos ESG (principalmente Albergues de Emergencia) se deben coordinar e integrar con los servicios y actividades que ofrecen los gobiernos municipales. Además, se debe establecer coordinación con las agencias y sectores agrupados bajo el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar, según establecido mediante la Ley Núm. 130-2007, Ley para crear el Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar. Las agencias y sectores representados son:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Departamento de la Familia</li> <li>• Departamento del Trabajo y Recursos Humanos</li> <li>• Departamento de Educación</li> <li>• Departamento de Corrección y Rehabilitación</li> </ul>		

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Vallado por: María del Carmen Ceasro  
Secretaria Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 16 de 23

- Departamento de Salud
- Administración de Servicios de Salud Mental y Contra la Adicción (ASSMCA)
- Policía de Puerto Rico
- Oficina del Comisionado de Asuntos Municipales (OCAM)
- Coalición de Servicios a las Personas sin Hogar
- Empresas privadas representadas

**D. POLÍTICAS PARA ELIMINAR BARRERAS**

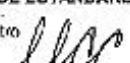
Las entidades deberán cumplir con requisitos de no discriminación, igualdad de acceso y alcance afirmativo, además de estándares para eliminar barreras en la entrada y provisión de servicios dirigidos a personas sin hogar. Los estándares mínimos incluyen:

**1. NO DISCRIMINACIÓN 24 CFR 6.4**

Las entidades deben asegurarse de que el uso de las instalaciones, la asistencia y los servicios están disponibles para todos, basados en la no discriminación. Ninguna persona será excluida de participar, se le negarán beneficios o estará sujeto a discriminación bajo cualquier programa o actividad financiada, en su totalidad o en parte, por fondos del gobierno federal por motivos de raza, color, religión, género, orientación sexual, edad, origen nacional, estatus migratorio, ascendencia, estado civil, discapacidad física o mental, porque la persona recibe asistencia pública estatal o federal o porque el individuo o familia es de un municipio diferente al que busca la asistencia.

**2. IGUALDAD DE ACCESO (*Equal Access Interim Rule*)**

La determinación de elegibilidad se realizará de acuerdo con los requisitos de elegibilidad provistos para cada programa por HUD. Las opciones de vivienda se pondrán a disposición sin importar la orientación sexual real o percibida, identidad de

<p style="text-align: center;">Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b></p>		
Validado por: María del Carmen Castro  Secretaria Auxiliar	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 17 de 18
<p>género o estado civil. La ubicación de los participantes se determinará de acuerdo con la identidad de género con que se autoidentifique cada solicitante u ocupante, sin importar el sexo asignado al nacer u otros factores. Ningún dueño o administrador de una propiedad financiada con asistencia de HUD o entidad que reciba fondos de HUD puede indagar sobre la orientación u identidad de género de un solicitante o participante con el propósito de determinar la elegibilidad para recibir el servicio de vivienda. Ninguna agencia será eximida de esta reglamentación de HUD; no hay excepción para organizaciones de base de fe que reciben fondos de ESG.</p> <p>Un albergue podrá preguntar por la orientación sexual o identidad de género de un participante solo cuando se refiere directamente a los áreos para dormir y/o baños compartidos, o para determinar el número de habitaciones que una familia pudiera utilizar.</p> <p>Un albergue que recibe fondos ESG para las operaciones y/o servicios esenciales, y que sirve a las familias, no puede discriminar a base de su estado civil o preferencia sexual. Los albergues deben servir a los participantes elegibles, independientemente de si 1) los padres están casados, o 2) los padres son una pareja lesbiana, gay, o bisexual. No se acepta ninguna excepción.</p> <p><b>3. ACCESO AFIRMATIVO 24 CFR 576.407 (b)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Los subrecipientes de fondos ESG deben dar a conocer y promover que el uso de las instalaciones, la asistencia y los servicios están disponibles para todas las personas de forma no discriminatoria. Las entidades deben tomar medidas apropiadas para asegurar una comunicación efectiva con las personas y promover información en la</li> </ul>		

<p style="text-align: center;">Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)</p>		
<b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b>		
Validado por: María de Cárdenas Castro Secretaría Auxiliar	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 18 de 83
<p>comunidad sobre la ubicación de servicios, tipos de asistencia, accesibilidad para personas con discapacidad.</p>		
<p><b>4. SERVICIO CENTRADO EN LA PERSONA</b></p> <p>Servicio centrado en la persona se define como aquel servicio en el que el participante toma un rol activo en la identificación y priorización de sus necesidades de apoyo y servicios, y en el proceso de toma de decisiones en cuanto a los mismos. El administrador de caso o personal de la entidad que brinda el servicio directo debe servir como facilitador o guía del proceso. Sin embargo, como estándar mínimo se requiere que el participante sea quien determine en última instancia el tipo de servicio o apoyo que necesita. Brindar servicios desde un acercamiento centrado en la persona, promueve que el participante se apodere de su proceso de manera más proactiva.</p>		
<p><b>5. REDUCCIÓN DE BARRERAS</b></p> <p>Los individuos y familias que solicitan servicios relacionados con vivienda no serán excluidos de la asistencia debido a barreras percibidas, incluyendo, pero no limitado a, la falta de identificación personal, tarjeta de seguro social, empleo o ingreso, el consumo de drogas o alcohol, tener antecedentes penales o falta de plan médico, evidencia que certifique residencia legal, ingresos o empleo, falta de plan médico, certificado de salud. Los programas de vivienda reducirán sus barreras de evaluación en colaboración con el proceso coordinado de entrada una vez este sea establecido por los CoC. Se podrán considerar excepciones en caso de enfermedades contagiosas por aire (Ejemplo: tuberculosis) que puedan afectar la salud de los otros participantes que reciben servicio en la entidad.</p>		

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: María de Osma Castro  
Secretaria Auxiliar

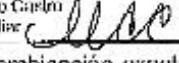
Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 19 de 63

**6. ENFOQUE HACIA VIVIENDA PRIMERO**

Vivienda Primero es un modelo que ofrece a los individuos y familias sin vivienda acceso inmediato a vivienda permanente asequible sin requisitos clínicos, tales como: completar un tratamiento o evidenciar sobriedad, y con requerimientos mínimos para el ingreso. Vivienda Primero obtiene altos niveles de retención de vivienda, bajos relojtos de personas a estar sin hogar, y reducciones significativas en el uso de servicios de crisis y en instituciones. Los estándares mínimos de Vivienda Primero incluyen los siguientes principios:

- a. La falta de vivienda es ante todo una crisis de vivienda y se puede abordar a través de la provisión de viviendas seguras y asequibles.
- b. Todas las personas sin hogar, independientemente de su historial de vivienda y la duración de la falta de vivienda, pueden lograr la estabilidad en vivienda permanente. Algunos pueden necesitar apoyo por un breve período de tiempo, mientras que otros pueden necesitar apoyo más intensivo y a largo plazo.
- c. Todo el mundo está "listo para tener vivienda". La sobriedad, al cumplimiento con determinado tratamiento o incluso la ausencia de historial criminal no son necesarios para tener éxito en la vivienda. Más bien, los programas de vivienda y los proveedores de vivienda deben estar "listos para atender a los participantes".
- d. Muchas personas experimentan una mejoría en su calidad de vida, en las áreas de salud, salud mental, uso de sustancias y empleo, como resultado de tener una vivienda.
- e. Las personas sin hogar tienen derecho a la autodeterminación y deben ser tratadas con dignidad y respeto.

<p style="text-align: center;">Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b></p>		
Validado por: María del Carmen Gutiérrez Secretaría Auxiliar 	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 20 de 83
<p>f. La combinación exacta entre vivienda y servicios depende de las necesidades y preferencias de las personas.</p>		

#### **E. ACTIVIDADES RELIGIOSAS 24 CFR 576.400**

Los estándares mínimos relacionados con actividades basadas en la fe son:

1. Los proveedores que reciben fondos ESG no deben llevar a cabo actividades intrínsecamente religiosas como parte de los programas o servicios financiados por ESG. Tales actividades deben ser ofrecidas por separado de los programas y servicios financiados por ESG.
2. Una organización de base de fe que recibe fondos ESG puede conservar su independencia y puede continuar con su misión, siempre y cuando los fondos ESG no se utilicen para apoyar las actividades religiosas.
3. Una organización que recibe fondos ESG no discriminará en contra de un participante o potencial participante por su religión o sus creencias religiosas.
4. La participación de individuos o familias en actividades religiosas tiene que ser voluntaria. Estas actividades no pueden ser parte del plan de servicio de un participante como modalidad de tratamiento formal.
5. Los fondos ESG no se utilizarán para la rehabilitación de estructuras utilizadas específicamente para actividades religiosas, pero pueden ser usados para la rehabilitación de las estructuras que se utilizan para las actividades elegibles de ESG.
6. El uso de fondos de ESG para el pago de retiros espirituales, pago de meriendas para servicios religiosos, pago de recursos para llevar a cabo actos religiosos o proveer transportación para actividades religiosas está prohibido.

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: María do Corrino Castro  
Subdirectora Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 21 de 83

De constatar – mediante monitoría, visita ocular a la entidad y/o evidencia en documentos escritos – que la entidad está utilizando fondos de ESG para auspiciar actividades religiosas, podrá ser razón para retirar o no otorgarle los fondos correspondientes a ESG.

**F. PLAN DE SERVICIO INDIVIDUALIZADO**

Las entidades deben asegurar que a cada participante que recibe asistencia a través de fondos ESG se le diseña un plan de servicios individualizado. Este plan debe estar enfocado en la ubicación y estabilidad en vivienda permanente. Los manejadores de casos deben elaborar los planes junto al participante. El plan debe girar en torno a las metas del participante, pero enfocado hacia lograr vivienda permanente.

Los planes de servicio individualizado deben ser revisados al menos cada tres meses, excepto en el componente de *rapid re-housing* que será mensual. Sin embargo, el mismo podrá ser revisado antes, de acuerdo a la necesidad del participante.

**G. MANEJO DE EXPEDIENTES**

La creación y mantenimiento de expedientes es un aspecto importante en la administración de los proyectos de ESG. Se deben establecer y mantener expedientes con la documentación necesaria para determinar si se cumplen los requisitos de ESG. Por otro lado, la evaluación de desempeño del proyecto depende de la información sobre los servicios y actividades reportadas, y entradas al HMIS. Los estándares mínimos relacionados con los expedientes son:

1. Asignar la entrada de datos de los participantes al HMIS en un periodo máximo de 48 horas calendario. Las entidades deben asegurarse de tener personal disponible para entrar los datos.

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: María del Carmen Castro  
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 22 de 88

2. Las entidades deberán mantener los expedientes en un lugar seguro y con acceso limitado para el personal autorizado.
3. Los expedientes deben mantenerse por un periodo mínimo de 6 años a partir del último servicio.
4. Las entidades no podrán divulgar datos de un expediente a entes o agencias fuera del proyecto sin la autorización por escrito del participante; a menos que así lo permita la ley. Los participantes deberán dar su consentimiento informado para usar o compartir los datos si se utilizan para una investigación, educar e interpretación del público.
5. Verificar o certificar de forma impresa y/o electrónica que el individuo o familia es elible para participar de los servicios y/o ayuda financiera, según las categorías establecidas.
6. Si luego de hacerle la evaluación se determina que el individuo o la familia es Inelible, se debe colocar el expediente en un archivo asignado para mantener los expedientes de participantes que son evaluados y clasificados como no elegibles. Dicho expediente se mantendrá por 6 años. Los requisitos de manejo de expediente y documentación de ESG estipulan que, para cada individuo y familia no elegible para recibir asistencia de ESG, el expediente debe incluir documentación del motivo de dicha determinación (Véase 24 CFR 576.500 (d)).

Como mínimo, los expedientes de los participantes deben contener lo siguiente, según aplique al tipo de programa de asistencia:

1. Certificación o verificación de que el individuo o familia es persona sin hogar o está en riesgo de perder la vivienda
2. Formulario firmado para autorizar la divulgación de información

<p style="text-align: center;">Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)</p> <p style="text-align: center;"><b>MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG</b></p>		
Vigilado por: María del Carmen Castro Secretaría Auxiliar 	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 23 de 83
<p>3. Formularios correspondientes a la admisión y la evaluación de necesidades del individuo o familia</p> <p>4. Evidencia de que el solicitante no tiene opciones de vivienda y carece de recursos suficientes para retener la vivienda</p> <p>5. Plan individualizado de servicios</p> <p>6. Evidencia de que los servicios de manejo de casos fueron provistos por lo menos mensualmente.</p> <p>a. Se deben registrar todos los acercamientos realizados con cada participante y entrar la información a HMIS.</p> <p>7. Cantidad y tipo de servicios esenciales provistos</p> <p>8. Evidencia de referidos para obtener servicios y recursos básicos</p> <p>9. Re-avalúo de elegibilidad</p> <p>10. Notificación por escrito de que los servicios fueron terminados de acuerdo con 24 CFR 576.402 y/o 24 CFR 578.91.</p> <p>Para los participantes bajo el componente <b>Alcance en la Calle</b>:</p> <p>1. Se requiere que todas las entidades bajo ESG que reciben fondos para ofrecer Alcance en la Calle abran un expediente a cada participante en HMIS desde el primer contacto.</p> <p>2. Luego, cuando haya un compromiso de parte del participante para recibir servicios, se documentarán todos los servicios ofrecidos.</p> <p>3. Si a los 90 días de haber abierto el expediente, el individuo o familia no aparece, se podrá cerrar el expediente y dar salida en el HMIS.</p>		

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Versión para: María del Carmen Castro  
Secretaria Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 24 de 83

**Para los participantes bajo Albergue de Emergencia:**

1. Para los albergues donde los participantes pasan la noche y tienen que salir por la mañana, la documentación se debe obtener cada noche.
2. Para los albergues diurnos se debe documentar la entrada y salida de los participantes cada día.
3. Si los participantes del programa pueden permanecer más de una noche, entonces la documentación debe ser obtenida en la primera noche que pasa en el albergue.
4. Evaluación visual relacionada con la pintura a base de plomo.
5. Luego de la entrevista inicial, los participantes del programa se volverán a evaluar según el caso vaya progresando o por lo menos cada treinta (30) días.

**Para los participantes bajo Prevención y *Rapid Re-Housing*:**

1. Verificación / certificación de que el participante del programa cumple con los requisitos de ingresos
2. Verificación de estándares de revisión ambiental (solo aplica para *Rapid Re-Housing*)
3. Evaluación visual relacionada con la pintura a base de plomo
4. Documentación relacionada con el cumplimiento de la renta con el mercado justo y la razonabilidad de alquiler
5. Acuerdo de asistencia de alquiler firmado entre la entidad sub-recipiente y propietario
6. Contrato de arrendamiento firmado entre participante y propietario
7. Verificación de atrasos relacionados con renta de alquiler pendientes
8. Documentación de los pagos realizados a nombre del participante

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: María del Carmen Castro  
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 25 de 83

9. Las notas de manejo de casos deben evidenciar las gestiones realizadas dirigidas a la auto-suficiencia del participante y ubicación en vivienda permanente. El manejo de casos en *Rapid Re-Housing* se realizará mínimo una vez al mes.
10. El expediente debe incluir notas que verifican que se hizo el re-avalúo de elegibilidad por lo menos cada 3 meses para Prevención, o al menos 1 vez al año para Rapid Re-Housing.

**H. REVISIÓN AMBIENTAL**

A fin con la reglamentación 24 CFR 58, las entidades deben presentar su certificado de revisión ambiental para poder operar. Esta certificación también será requerida antes de rehabilitar, convertir o renovar un albergue o posible albergue y antes de proveer asistencia para alquiler. Las revisiones ambientales son aceptables por un periodo de cinco años. Los costos para llevar a cabo la revisión ambiental pueden ser financiados con fondos administrativos.

**I. MEDIDAS DE DESEMPEÑO ESTABLECIDAS POR HUD**

La Ley HEARTH (2009) en el artículo 427 describe los criterios establecidos por HUD para evaluar los sistemas que proveen asistencia relacionada con vivienda para personas sin hogar. El propósito de establecer estos criterios es fomentar el uso eficiente de los servicios dispuestos para las personas sin hogar, mejorando así la coordinación e integración de las ayudas disponibles, y fomentando la medición de progreso y éxito de las organizaciones subvencionadas. El buen desempeño de las entidades subvencionadas por fondos ESG estará sujeto al cumplimiento de las medidas establecidas por HUD para

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Vallado por: María del Carmen Casals  
Secretaria Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 28 de 85

cada componente de servicio. Los estándares relacionados con las medidas de desempeño por componente se detallan más adelante en este documento<sup>5</sup>.

**J. POLÍTICA DE TERMINACIÓN DE ASISTENCIA**

Se podrá terminar la asistencia a un participante de ESG si ésta viola los requisitos del Programa<sup>6</sup> o si deja de cumplir con los requisitos de elegibilidad (ej: cambios en el ingreso). Sin embargo, la terminación de asistencia debe ocurrir solamente en los casos más severos y después que otras medidas remediativas hayan sido consideradas. La terminación de asistencia debe llevarse a cabo mediante un proceso formal que reconozca los derechos del participante siguiendo el debido proceso de ley ([24 CFR 576.402](#)).

Las entidades deben hacer una distinción entre la terminación de asistencia para la vivienda y la terminación de otros servicios complementarios (ej: manejo de casos, mediación, asesoría legal). En los casos en que el individuo o la familia reciban otros servicios complementarios a la asistencia para la vivienda, la terminación de asistencia para la vivienda no necesariamente implica la terminación de los demás servicios complementarios. Esto, siempre y cuando el individuo o la familia continúen siendo elegibles para recibir dichos servicios complementarios y que los mismos estén vinculados con la estabilización u obtención de una nueva vivienda.

La terminación de asistencia no necesariamente impide que una entidad pueda volver a ofrecer en un futuro los mismos servicios complementarios y/o asistencia para la vivienda

<sup>5</sup> El Departamento de la Familia, en acuerdo con los CoC's, se reserva el derecho de revisar y/o modificar las medidas de desempeño anualmente.

<sup>6</sup> Rehusarse a recibir tratamiento de salud mental, uso de sustancias y/o rehuir participar de actividades religiosas, no deben ser razones para la terminación de asistencia.

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: Marisela Carmio Castro  
Secretaría Auxiliar

*MCC*

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 27 de 113

dicho participante. La entidad podrá volver a ofrecer los servicios al participante siempre y cuando se cumplan las siguientes condiciones:

1. Las causas que provocaron la terminación de asistencia sean resueltas
2. El participante cumpla con los criterios de elegibilidad
3. No haya excedido el tiempo máximo de duración del servicio
4. En el caso de Prevención o *Rapid Re-Housing* que hayan pasado 3 años

Una vez esté operando el sistema coordinado de entrada (*Coordinated Entry System*), en los casos de terminación de asistencia que lo ameriten, el participante deberá ser referido a dicho sistema para una reevaluación y ubicación en algún otro servicio o programa que sea parte del CoC. Así mismo, las entidades deben tomar las medidas necesarias para coordinar con distintas agencias de gobierno según los casos de terminación de lo requieran (es altamente recomendable que las entidades desarrollen sus políticas para manejar la terminación de asistencia sin violentar la reglamentación de HUD).

**PROCESO PARA LA TERMINACIÓN DE ASISTENCIA**

La entidad deberá orientar de manera efectiva al participante sobre el proceso de terminación de asistencia y de revisión formal. Para que un proceso de terminación de asistencia sea considerado formal debe consistir mínimamente de lo siguiente:

1. Notificación escrita al participante que exprese claramente las razones de la terminación de asistencia.
2. Un procedimiento formal de revisión de la decisión en el cual el participante pueda expresar verbalmente o por escrito cualquier objeción. Este proceso de revisión debe llevarlo a cabo una persona que no sea la misma que tomó la determinación o un subordinado de esta.

Gobierno de Puerto Rico  
Departamento de la Familia  
Secretaría Auxiliar de Planificación e Informática  
Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Validado por: María del Carmen Castro  
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 28 de 83

3. Emitir una notificación escrita al participante con la decisión final.

**NOTIFICACIÓN ESCRITA DE TERMINACIÓN SE ASISTENCIA**

La notificación escrita de terminación de asistencia deberá incluir mínimamente lo siguiente:

1. La acólón o decisión de la entidad
2. Las razones por las cuales se termina la asistencia
3. La fecha en que dicha acción o decisión es efectiva
4. El derecho de la familia o Individuo a una explicación sobre la base de la decisión de la entidad
5. Los procedimientos para pedir una vista si la familia o el individuo disputa la acción o decisión
6. El tiempo límite para pedir la vista
7. A quién se dirigirá la petición para la vista
8. Una copia de los procedimientos de vista de la entidad

**PROCEDIMIENTO REVISIÓN FORMAL**

La revisión formal no puede ser realizada por la persona que tomó o aprobó la decisión bajo revisión, ni por un subordinado de dicha persona. Una petición para una revisión formal deberá ser recibida por escrito al cierre de las horas de oficina, no más tarde de diez (10) días calendario desde la fecha de la notificación emitida por la entidad. La revisión formal será programada dentro de diez (10) días calendario de la fecha de recibo de la petición. La entidad deberá notificar por escrito al participante lo siguiente:

1. La fecha y la hora de la vista
2. El lugar donde se celebrará dicha vista

**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

Versión por: María do Carmo Castro  
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y  
Procedimientos

Página 29 de 83

3. El derecho de la familia o individuo de traer evidencia, testigos, abogados u otra clase de representación legal cofeando con su dinero
4. El derecho a revisar cualquier documento o evidencia en posesión de la entidad, sobre la cual se ha basado la acción propuesta y pagado por la familia, obtener copias de todos los documentos antes de la vista

El participante podrá objetar verbalmente o por escrito la decisión. Se enviará una notificación de los hallazgos de la revisión por escrito al solicitante dentro de treinta (30) días calendario después de la revisión. Esta incluirá:

1. La decisión del oficial de la entidad
2. Una explicación de las razones para la decisión
3. El derecho del participante a iniciar un proceso judicial una vez concluya la revisión formal, si este entiende que se han violado sus derechos.

## K. SISTEMA DE QUERELLAS

Toda entidad financiada por fondos ESG deberá tener un procedimiento para manejar reclamaciones hechas por los participantes. La política para el manejo de reclamaciones debe garantizar un proceso justo y eficiente para presentar, atender y resolver las mismas. Para fines de los proyectos subvencionados con fondos ESG, cada entidad deberá registrar por la *política de reclamaciones del CoC (Sistema de Cuidado Continuo)* al que pertenece. Por lo tanto, todo el personal de ESG debe estar al tanto de la *política de reclamación del CoC* al que pertenece su entidad.

Los estándares mínimos para atender reclamaciones deben contener:

