

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.
 - 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 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

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
 - 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.

o Before 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.

12. Construction Materials

Must follow state and local codes related to the construction 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 (DOJ), 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 u 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

Please note that the PRHFA 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 state and local codes 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 PRHFA 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 PRHFA will be qualified to perform the assessment of the UPCS.

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

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

11. All additions, alterations or renovations shall comply with latest local building and the International Energy Conservation Code of Puerto Rico, 2011
12. Comply with Energy Star standards and above code where feasible and contributing to significant energy savings.
13. 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.

14. 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

8. Rehabilitation Standards. The grantee must establish rehabilitation standards for all HTF-assisted housing rehabilitation activities that set forth the requirements that the housing must meet upon project completion. The grantee's description of its standards must be in sufficient detail to determine the required rehabilitation work including methods and materials. The standards may refer to applicable codes or they may establish requirements that exceed the minimum requirements of the codes. The grantee must attach its rehabilitation standards below.

In addition, the rehabilitation standards must address each of the following: health and safety; major systems; lead-based paint; accessibility; disaster mitigation (where relevant); state and local codes, ordinances, and zoning requirements; Uniform Physical Condition Standards; Capital Needs Assessments (if applicable); and broadband infrastructure (if applicable).

In addition, the rehabilitation standards must address each of the following: health and safety; major systems; lead-based paint; accessibility; disaster mitigation (where relevant); state and local codes, ordinances, and zoning requirements; Uniform Physical Condition Standards; and Capital Needs Assessments (if applicable).

9. Resale or Recapture Guidelines. Below, the grantee must enter (or attach) a description of the guidelines that will be used for resale or recapture of HTF funds when used to assist first-time homebuyers. If the grantee will not use HTF funds to assist first-time homebuyers, enter "N/A".

Not Applicable.

10. HTF Affordable Homeownership Limits. If the grantee intends to use HTF funds for homebuyer assistance and does not use the HTF affordable homeownership limits for the area provided by HUD, it must determine 95 percent of the median area purchase price and set forth the information in accordance with §93.305. If the grantee will not use HTF funds to assist first-time homebuyers, enter "N/A".

Any limitation or preference must not violate nondiscrimination requirements in § 93.350, and the grantee must not limit or give preferences to students. The grantee may permit rental housing owners to limit tenants or give a preference in accordance with § 93.303(d)(3) only if such limitation or preference is described in the action plan.

Any limitation or preference must not violate nondiscrimination requirements in § 93.350, and the grantee must not limit or give preferences to students. The grantee may permit rental housing owners to limit tenants or give a preference in accordance with § 93.303(d)(3) only if such limitation or preference is described in the action plan.

Any limitation or preference must not violate nondiscrimination requirements in § 93.350, and the grantee must not limit or give preferences to students. The grantee may permit rental housing owners to limit tenants or give a preference in accordance with § 93.303(d)(3) only if such limitation or preference is described in the action plan.

The State will not limit beneficiaries and/or give preferences to any segments of the extremely low-income population.

12. Refinancing of Existing Debt. Enter or attach the grantee's refinancing guidelines below. The guidelines describe the conditions under which the grantee will refinance existing debt. The grantee's refinancing guidelines must, at minimum, demonstrate that rehabilitation is the primary eligible activity and ensure that this requirement is met by establishing a minimum level of rehabilitation per unit or a required ratio between rehabilitation and refinancing. If the grantee will not refinance existing debt, enter "N/A."

The PRHFA will not refinance existing debt with the HTF funds.

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/Slow 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/Vermin
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	Broken/Missing Hand Railing
	Cracks/Settlement/Heaving
	Spalling/Exposed rebar

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 Screens/Storm/Security Door
	Deteriorated/Missing Caulking/Seals
Fire Escapes	Missing Door
	Blocked Egress/Ladders
Foundations	Visibly Missing Components
	Cracks/Gaps
Health and Safety	Spalling/Exposed Rebar
	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/Vermis
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
Walls	Ponding
	Cracks/Gaps
	Damaged Chimneys
	Missing/Damaged Caulking/Mortar
	Missing Pieces/Holes/Spalling
Windows	Stained/Peeling/Needs Paint
	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

Requirements for Building Systems	
Inspectable Item	Observable Deficiency
Domestic Water	Leaking Central Water Supply
	Missing Pressure Relief Valve
	Rust/Corrosion on Heater Chimney
	Water Supply Inoperable
Electrical System	Illocked 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
HVAC	Infestation - Rats/Mice/Vermin
	Boiler/Pump Leaks
	Fuel Supply Leaks
	General Rust/Corrosion
Roof Exhaust System	Misaligned Chimney/Ventilation System
	Roof Exhaust Fan(s) Inoperable
Sanitary System	Broken/Leaking/Clogged Pipes or Drains
	Missing Drain/Cleanout/Manhole Covers

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	Countertops - 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/Storm/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 - General Rust/Corrosion
	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

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/Vermis
Pools and Related Structures	Fencing - Damaged/Not Intact
Trash Collection Areas	Chutes - Damaged/Missing Components

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)
Electrical System	Missing Door
	Blocked Access to Electrical Panel
	Burnt Breakers
	Evidence of Leaks/Corrosion
	Frayed Wiring
	GFI - Inoperable
	Missing Breakers/Fuses
Floors	Missing Covers
	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

Inspectable Item	Observable Deficiency
	Infestation - Insects
	Infestation - Rats/Mice/Vermin
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

Requirements for Site	
Inspectable Item	Observable Deficiency
Fencing and Gates	Damaged/Failing/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/Failing/Leaning
Storm Drainage	Damaged/Obstructed
Walkways/Steps	Broken/Missing Hand Railing
	Cracks/Settlement/Heaving
	Spalling

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

92

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 Screens/Storm/Security Door
	Deteriorated/Missing Caulking/Seals
	Missing Door
Foundations	Cracks/Gaps
	Spalling/Exposed Rebar
	Electrical Hazards - Exposed Wires/Open Panels
Health and Safety	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/Vermis
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
Walls	Ponding
	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

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)
Ceiling	Water Closet/Toilet - Damaged/Clogged/Missing
	Bulging/Buckling
	Holes/Missing Tiles/Panels/Cracks
	Peeling/Needs Paint
Doors	Water Stains/Water Damage/Mold/Mildew
	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)
Electrical System	Missing Door
	Blocked Access to Electrical Panel
	Burnt Breakers
	Evidence of Leaks/Corrosion
	Frayed Wiring
	GFI - Inoperable
Floors	Missing Breakers/Fuses
	Missing Covers
	Bulging/Buckling
	Floor Covering Damage
	Missing Flooring Tiles
	Peeling/Needs Paint
Health & Safety	Rot/Deteriorated Subfloor
	Water Stains/Water Damage/Mold/Mildew
	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
Hot Water Heater	Hazards - Tripping
	Infestation - Insects
	Infestation - Rats/Mice/Vermin
Hot Water Heater	Inoperable Unit/Components
	Leaking Valves/Tanks/Pipes

CONSULTATION SURVEY FOR MUNICIPALITIES 2024

A total of 20 municipalities completed the survey. Most of the participants were the Directors of Federal Programs of their municipalities.

Present condition

Around two out of every three (65%) persons indicated that the availability and access to adequate rental housing for low- and moderate-income people is bad or terrible. This includes both affordable housing and housing suitable for people with disabilities and other disadvantaged groups within the population.

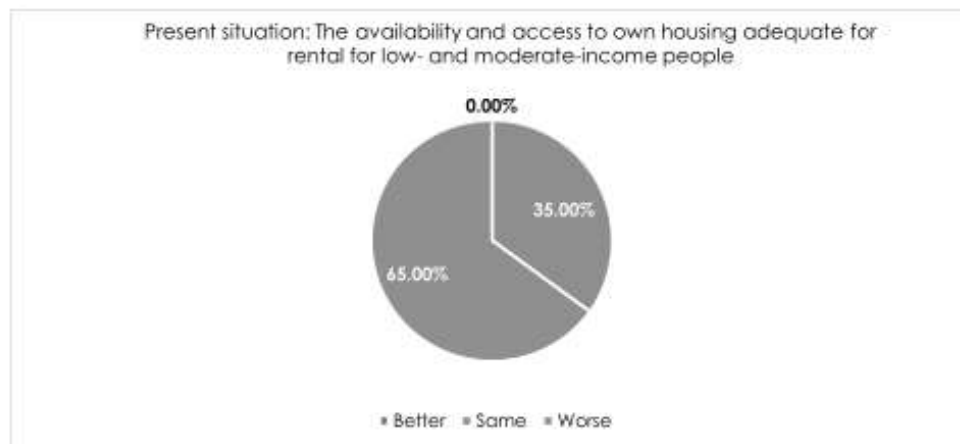
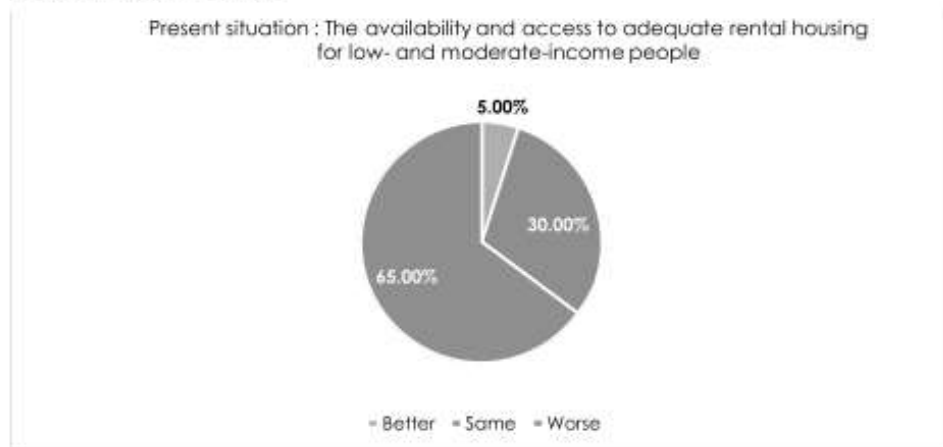
In terms of the availability and access to own housing adequate for rental for low- and moderate-income people, three out of every five (60%) individuals consider it to be bad or terrible. Regarding the availability of environments suitable for living in terms of safety and health, among other aspects, three out of every five (60%) persons express that it is good.

Six out of every ten (60%) persons declare that the availability of economic development opportunities that benefit communities, particularly low- and moderate-income populations is average.

Statement	Excellent	Good	Average	Bad	Terrible	Overall
The availability and access to adequate rental housing for low- and moderate-income people (includes both affordable housing and housing suitable for people with disabilities and other disadvantaged groups within the population).	0	0	7	9	4	20
	0.00%	0.00%	35.00%	45.00%	20.00%	100.00%
The availability and access to own housing adequate for rental for low- and moderate-income people (includes both affordable housing and housing suitable for people with disabilities and other disadvantaged groups within the population).	0	0	8	8	4	20
	0.00%	0.00%	40.00%	40.00%	20.00%	100.00%
The availability of environments suitable for living in terms of safety and health, among other aspects.	0	12	6	1	1	20
	0.00%	60.00%	30.00%	5.00%	5.00%	100.00%
Availability of economic development opportunities that benefit communities, particularly low- and moderate-income populations	0	4	12	3	1	20
	0.00%	20.00%	60.00%	15.00%	5.00%	100.00%

Present situation compared to the situation five years ago

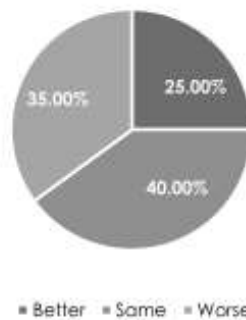
Around two out of every three (65%) persons think that the availability and access to adequate rental housing for low- and moderate-income people is worse today than five years ago. On the subject of the availability and access to own housing adequate for rental for low- and moderate-income people, also two out of every three (65%) persons sense that it is worse. The main reason for considering the situation worse is the shortage of social interest housing.



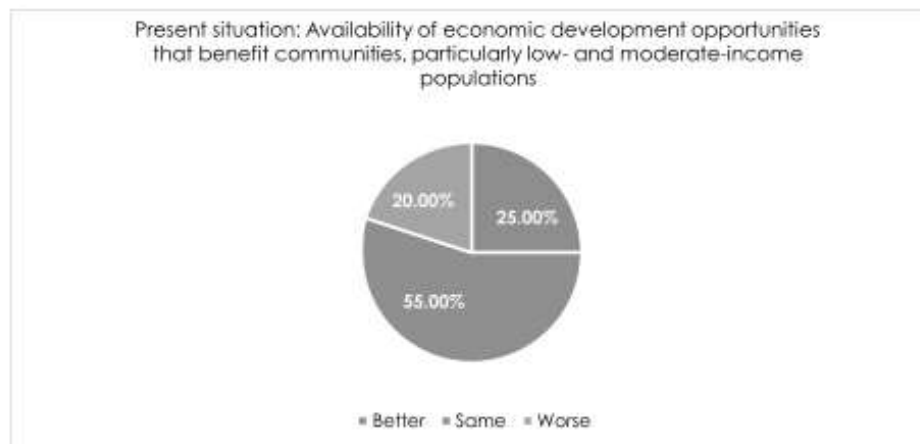
About the availability of environments suitable for living in terms of safety and health, among other aspects, three out of every four (75%) persons consider to be the same or worse than five years ago. The main reasons mentioned for this evaluation include

criminality problems in some places and the effects of natural disasters like hurricanes and earthquakes.

Present situation: The availability of environments suitable for living in terms of safety and health, among other aspects.



More than half (55%) of the participants indicate that the availability of economic development opportunities that benefit communities, particularly low- and moderate-income populations is the same now compared to five years ago. Most participants comment about the challenges for economic development and the need, for example, of incentives for businesses.

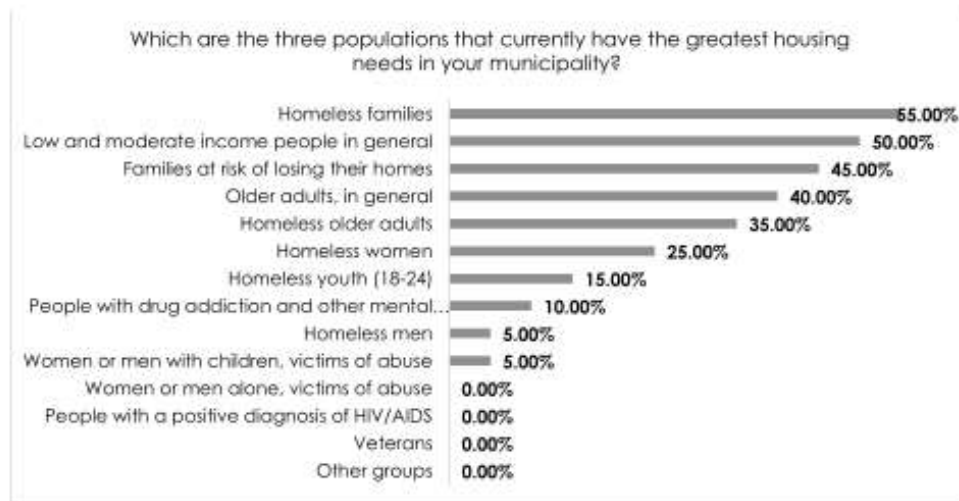


Main needs regarding housing and community development in the municipalities

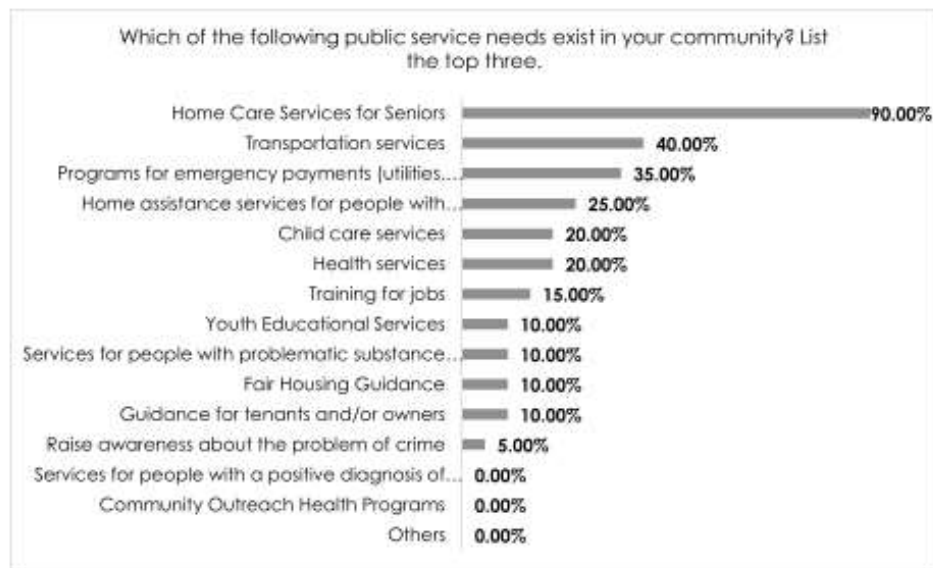
In general, there are several needs pointed out by most participants. Among them, it is important to highlight:

- access to affordable housing (including for rental), especially for low- and moderate-income persons;
- rehabilitation of existing housing (including abandoned structures);
- construction of new social interest housing;
- development of community infrastructure, including parks, community centers, and recreation areas;
- housing and services for persons with disabilities and the elderly; and
- incentivize and provide aid to businesses for the creation of more jobs.

Regarding the populations with more housing needs at present, the most mentioned were homeless families (55%), low- and moderate-income persons in general (50%), and families at risk of losing their homes (45%). Concerning public facilities needed in the municipalities, three out of every five (60%) participants indicate senior centers, more than half (55%) indicate parking facilities, and one third (35%) express youth centers. In terms of improvement to infrastructure, three out of every four (75%) municipalities stated improvement to lightning, half (50%) indicated improvement to sidewalks and 45% mentioned improvement to streets. About the public services needs in the communities, nine out of every 10 (90%) participants declare the assistance at home services for seniors, two out of every five (40%) express transportation services and around one out of every three (35%) indicate programs for emergency payments including utilities, rent and mortgage.

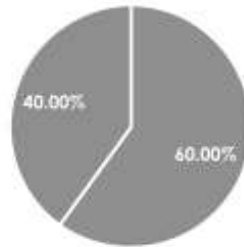






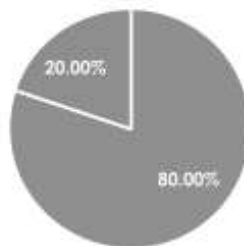
Additionally, three out of every five (60%) municipalities point out their need for preserving historic sites and four out of every five (80%) express the need for future rehab of community development structures. In relation to economic development needs that are present in the communities, three out of every five (60%) participants indicate assistance to micro-enterprises and small businesses, half (50%) of the respondents mentioned commercial and/or industrial rehab and commercial and/or industrial infrastructure, respectively.

Is there a need to preserve any historical areas in your municipality?

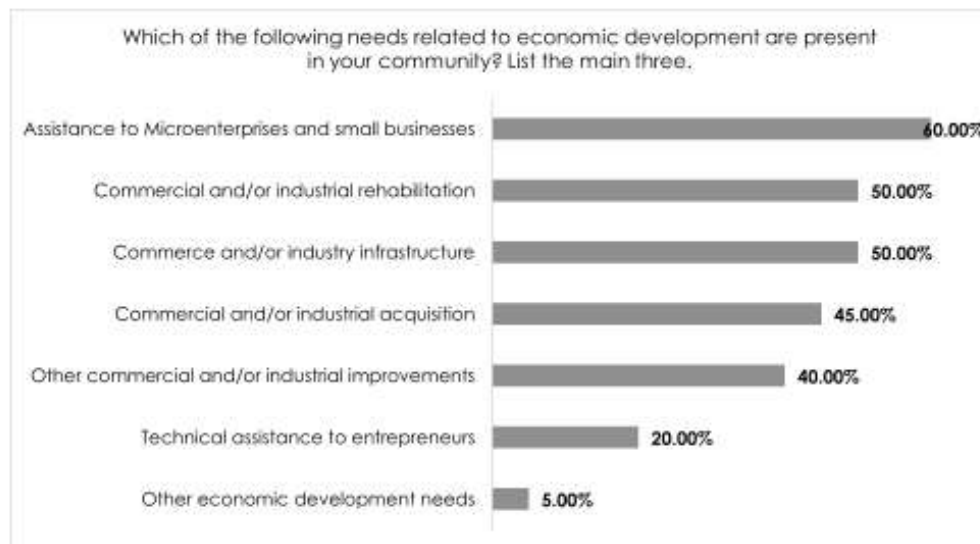


■ Yes ■ No

Is there a need in your municipality for future rehabilitation of structures intended for community development?



■ Yes ■ No



Recommendations

Participants had the opportunity of providing ideas to address some housing and community development situations. Regarding the availability and access to adequate housing (for rental and for ownership) low- and moderate-income persons in their municipalities, recommendations include:

- affordable housing programs;
- housing cooperatives;
- rehab of existing housing;
- rent arrears payment programs;
- inclusive zoning for diverse types of housing;
- acquire land or use public land to develop housing;
- plan to reuse abandoned property;
- programs similar to NSP;
- mitigation for housing located in high-risk of natural disaster zones;
- apartments complex for the elderly;
- rehab unused schools for community housing low-cost rental housing projects;
- assistance for persons buying homes;
- construction of low-cost housing;
- incentivize housing owners to rent through programs such as Section 8;
- incentivize persons constructing their own homes;
- incentivize rental housing owners;
- provide property titles for land;
- assist families with housing titles or inheritance problems; and
- legislation to regulate rents.

In terms of the availability of environments suitable for living in terms of safety and health, among other aspects, the municipalities provided the following ideas:

- housing inspections, maintenance, and regulations for security and healthiness;
- incentives for improving housing security and healthiness;
- community education and awareness campaigns about secure practices;
- more security (better equipped police, preventive patrol);
- funding for municipalities to develop recycling and health programs in their communities;
- increase public services percentage for home auxiliaries;
- improve wards and housing;
- paving municipal roads;
- improve recreational areas;
- more surveillance for control access homes;
- developing profiles of housing candidates and having the power to remove him in a 48-hour period for behavior situations;
- fine persons for not complying with public housing regulations;
- develop Security Plans in the communities in coordination with municipal and state police;
- legislations to assure that abandoned properties are clean; and
- less bureaucratic processes to implement laws, regulations, and procedures.

Concerning the availability of economic development opportunities that benefit communities, particularly low- and moderate-income populations and homeless persons, the municipalities recommended the following:

- job and training programs;
- support for entrepreneurs;
- stimulate the creation of small enterprises and community businesses;
- development of business incubators and cooperatives;
- better commercial infrastructure in rural areas;
- develop affordable commerce for rural areas;
- funding for municipalities to acquire structures to develop small businesses;
- incentive programs for small merchants;
- funding to help pay the payroll for the first months of a business;
- job creation;
- training for citizens to be auto sufficient;
- promote microcredits and strengthen cooperatives;
- establish partnership with local enterprises to promote inclusive jobs;
- develop an abandoned properties project to have more facilities for business;
- more care centers for elderly;
- health center in different wards;
- transportation on weekends;
- make people feel safe;
- promote domestic tourism and incentivize small businesses in this area;
- identify investors to spend in the municipality;
- use closed schools to promote economic investment; and
- provide free courses opportunities and aids to support agriculture and small businesses for sewing.

Finally, some municipalities provided some additional comments:

- inclusion and equity approach for the actions and policies implemented;
- use intersectoral collaboration and citizen participation to promote collaboration of the public, private, non-profit and community sectors;
- use a sustainability and resiliency approach in all housing and community development initiatives;
- begin a conversation between Puerto Rico's mayors, the central government, and HUD to increase the allocation of CDBG funds to Puerto Rico;
- CDBG allocations have decreased in the last years for non-entitlement municipalities, which complicates the provision of services to citizens;
- carry out real needs assessments in different communities to be effective in the projects to offer;
- for many merchants it is very difficult to acquire spaces with excessive rents, many permits' requirements and expensive utilities;
- it is very important for citizens to have access to affordable housing.

STATE CONSOLIDATED ACTION PLAN 2024



PLAN CONSOLIDADO



DE VIVIENDA Y DESARROLLO COMUNAL DEL
ESTADO Y PLAN DE ACCIÓN ANUAL

DEPARTAMENTO DE LA
FAMILIA



ESG Consultation with the Continuum(s) of Care report 2024

BACKGROUND

In accordance with the regulation at 24 CFR 91.110, 91.300(b); 91.315(l), states, in the consolidated planning process, must consult with Continuums of Care (CoCs) on a variety of topics, including how to allocate ESG funds, develop performance standards for and evaluate outcomes of projects and activities assisted by ESG funds, and develop funding, policies, and procedures for the operation and administration of the Homeless Management Information System (HMIS).

To comply with these provisions and continue strengthening the collaboration and coordination between the ESG Program and the two continuum of care systems in Puerto Rico (PR502 & PR503), the Puerto Rico Department of the Family conducted a consultation meeting which included a survey of the organizations that are part of both entities. The information was collected through a web-based questionnaire, which was completed by all CoC members participating in the consultation meeting. In addition, ESG Program staff was available to clarify doubts about the instrument.

The invitation to the consultation meeting was addressed to the presidents and executive directors of both CoCs. Appendix A of this document includes evidence of the letters to both CoCs. During the meeting, a brief background about the consultation requirements for the Consolidated Plan and the other programs that are part of it (CDBG, HOME, HTF, and HOPWA) was provided. In terms of the ESG Program, the following aspects were presented:

- objectives,
- components and eligible populations,
- method of distribution,
- criteria for evaluating proposals, and
- performance measures.

Attachment B of this document includes evidence of the agenda and presentation provided during the meeting.

The participants of the meeting had the opportunity to verbally submit questions, comments, and recommendations. An additional period was provided for the CoC entities to submit their comments.

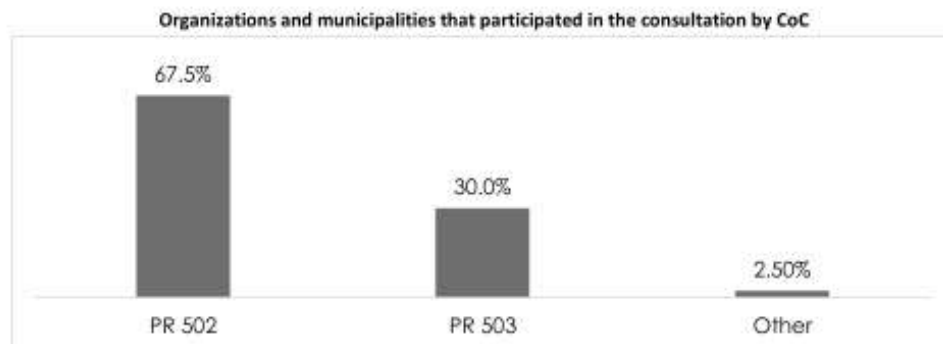
PARTICIPANTS
PARTICIPANTS OF THE SURVEY

A total of 41 organizations and municipalities belonging to the CoCs answered the survey. Of these, 40 indicated which CoC they are part of. Twenty-seven are entities that are part of CoC PR 502 (67.5%), 13 of PR 503 (30%) and 1 answered "Other". On the other hand, twelve (12) of the participating persons represent municipalities, and twenty-six (26) represent non-profit organizations, and three (3) represent agencies from the Government of Puerto Rico.









Note: the base of this illustration is the 41 organizations, agencies and municipalities that participated in the survey.

PARTICIPANTS OF THE CONSULTATION MEETINGS AND ADDITIONAL OPPORTUNITY FOR WRITTEN COMMENTS

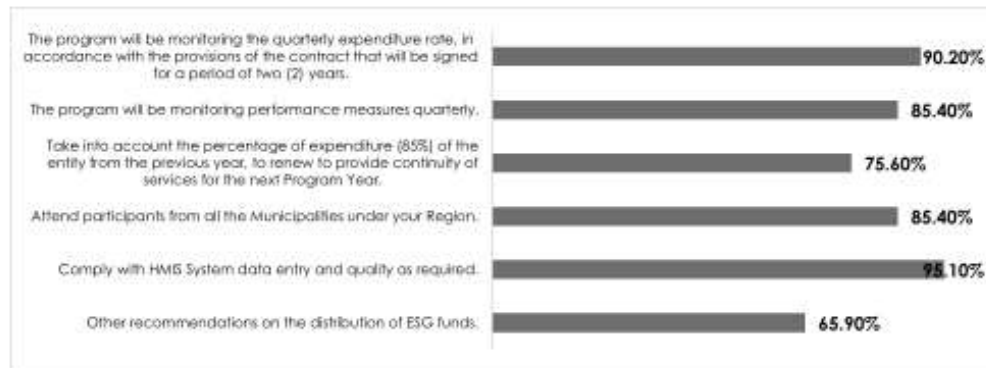
Regarding the consultation meeting, a total of 61 people participated, including the representatives of all consolidated planning agencies. In terms of the representatives of the CoCs, a total of 40 persons attended; 13 persons from the CoC PR 503, representing 11 nonprofit organizations and municipalities, and 27 from the CoC PR 502, representing 27 nonprofit organizations, agencies and municipalities. Appendix C of this document includes evidence of the attendance lists.

RESULTS OF THE CONSULTATION SURVEY TO COC MEMBERS

The Puerto Rico Department of Family proposed in the Plan to use a two-year distribution method, wherein in the first year, the organizations and municipalities compete with their respective projects, and in the second year, the funds are distributed according to a series of performance criteria, the entity's compliance with the contract during the program year and the availability of funds from HUD.

As can be seen in the following graph, in general terms, most of the entities that participated in the survey agree with the threshold criteria for proposals and renewals proposed by the program.

Organizations, agencies and municipalities that agree with the threshold requirements for the renovation of contracts



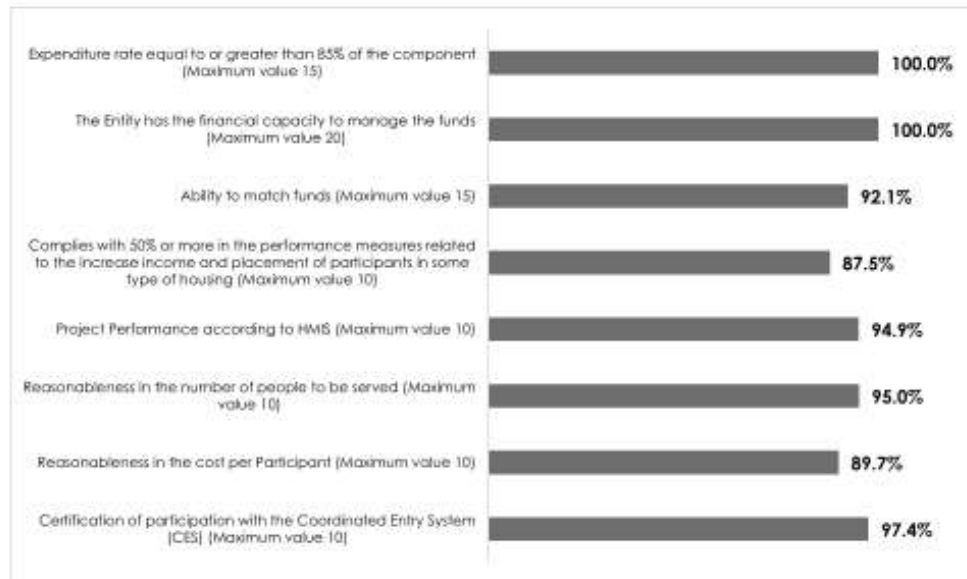
Note: The base of this illustration are the 41 organizations, agencies and municipalities that participated in the survey.

Regarding the specific performance measures that the ESG Program recommends using and their relative weight in the determination to award renewal of a proposal, most participants agree with the criteria and weight implemented. In that instance, all entities (100%) agree with the expenditure rate equal or greater to 85% of the component and financial. Other criteria and their weight that most of the entities agree with are: certification of participation with the Coordinated Entry System (CES) (97.4%), reasonableness in the number of people to be served (95.0%), project performance according to HMIS (94.9%), and ability to match funds (92.1%). Similarly, most entities agree with the criteria and weight for reasonableness in the cost per participant (89.7%) and complies with 50% or more in the performance measures related to the increase income and placement of participants in some type of housing (87.5%).

Some entities provided their recommendations and general comments regarding the evaluation criteria and weight with which they do not agree. In terms of matching funds, the recommendation is lower the match percentage to 30% or lower because it is very challenging for organizations to raise the funds to match. About the reasonableness of cost per participant it is expressed that this varies depending on different factors (such as mental health, problematic drug use,

physical health, aging, and lack of housing) and may affect the placement and care of a person. One entity recommended to maintain HMIS numbers up-to-date.

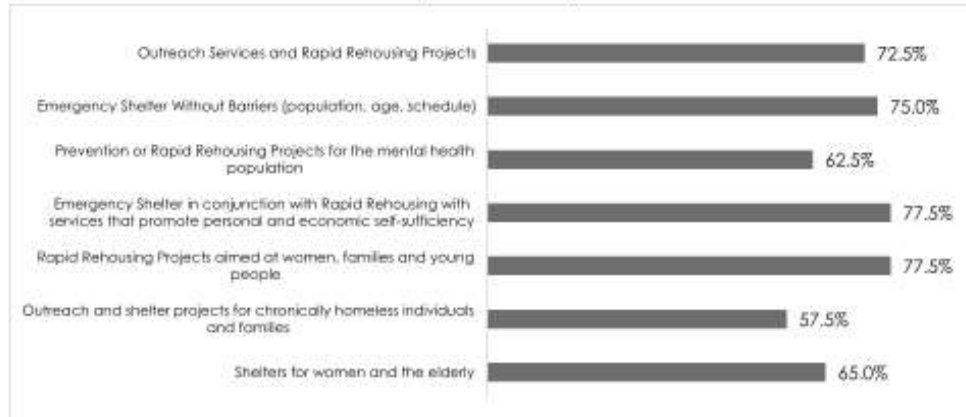
Organizations, agencies and municipalities that agree with the performance criteria established and their relative weight



Note: The base of this illustration is the 41 organizations and municipalities that participated in the survey.

With respect to the priorities of components and populations proposed by the Puerto Rico Department of the Family, a majority of the entities agree with the priorities of components proposed, as illustrated in the following graph. Around four out of every five (77.5%) participants consider the priority should be in the implementation of emergency shelters in conjunction with rapid re-housing with services that promote personal and economic self-sufficiency, and rapid rehousing projects aimed at women, families and young people. Also, three out of every four (75.0%) entities point to Emergency Shelter Without Barriers (population, age, schedule) as a priority and 72.5% mentioned outreach services and rapid rehousing projects.

**Organizations, agencies and municipalities that agree with the areas of priorities proposed by the PR
Department of Family**



Note: The base of this illustration is the 41 organizations, agencies and municipalities that participated in the survey.

In addition, the participants made recommendations on which ESG activities should be prioritized, including the following:

- Emergency shelter
- Rapid rehousing
- Outreach
- Prevention
- Housing
- Shelter for women and elderly people
- Case management
- Supporting services (health, education, training, among others)
- Percentage of attention to the population within the expenditure rate presented
- Category 1 and 4 (persons that qualify under the homeless definition)
- Occupation
- All
- Emergency and permanent housing.

Other recommendations aimed at addressing the performance standards to be reported to the Department of the Family to measure the performance of ESG Program projects include:

- expenditure rate
- population served
- extend the first 25% for an additional month
- extend the 90-day period in shelter considering the lack of available housing units
- include the amount of time it takes to place a person in permanent housing
- consider the areas to be measured based on the current reality with health, education and housing gaps
- to have a process of assistance and support to allow entities to comply with what is requested in monitoring
- entities' track record
- amount of homeless persons served according to the expenditure rate
- amount of time that participants are sheltered
- occupation and rehousing
- return to homelessness and how much time
- 20-25% of people served in outreach are place in housing
- allocated budget is on par with served participants
- evaluate the execution of outreach and shelters projects to determine the time on the street of the participants until they are placed in permanent housing
- continue working in compliance with quality and execution standards to get more homeless people into housing.

On the other hand, most survey participants indicated that the indicators considered as execution measures that were presented are very important. Nine out of every 10 (92.7%) participants selected the percentage of people at risk of becoming homeless who were able to remain in their home, and around nine out of every 10 (87.8%) mentioned number of people impacted in community outreach activities (Outreach) and percentage of people placed in Permanent Housing, respectively. Other execution measures that participants understand should be reported by projects are:

- increase the time for emergency shelters

- direct services in programs to achieve self-sufficiency
- housing placement period
- consider particular characteristics of populations
- individual achievements of participants
- cost-effectiveness of served participants compared to allocated funds
- amount of persons that do want to be placed in housing
- referrals from shelter to rapid rehousing
- referrals to courts
- income generated during and after being in the program
- not returning to homelessness
- length of stay
- outreach cases to be closed in 90 days if they are not served
- participation homeless persons PIT count and active participation in the CoC
- open cases in HMIS for over 90 days after the assistance ended.

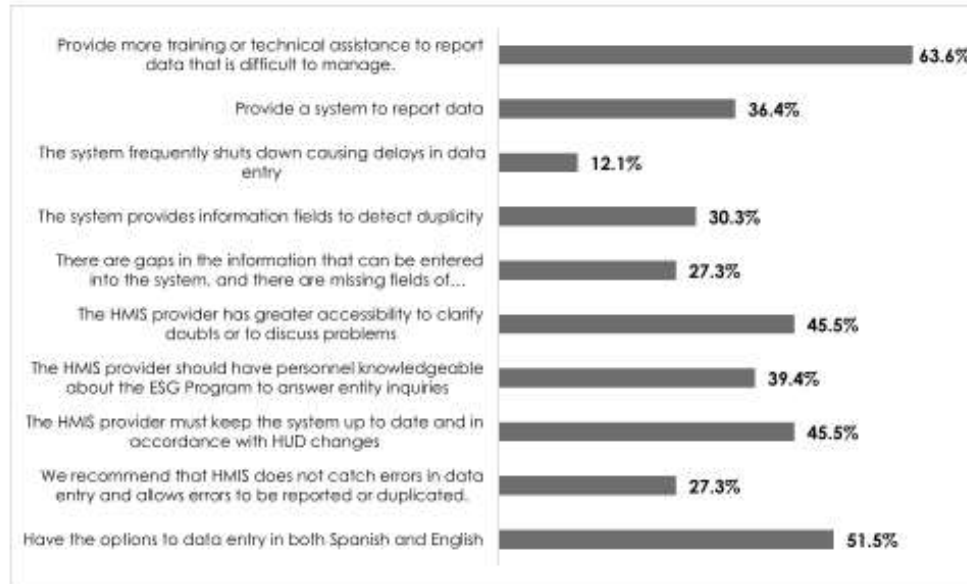
Organizations, agencies and municipalities that considered very important the indicators for evaluating proposals by the PR Department of Family



When asked which databases domestic violence survivor service providers use in their area, most participants mentioned the HMIS. They also indicated others such as an internal database of the organization, CES, Client Track – DV (and Client Track – comparable database), and Conexión Boricua. Regarding recommendations and comments for HMIS, three out of every five (63.6%)

participants propose to provide more training or technical assistance to report data that is difficult to manage. More than half (51.5%) persons indicate that there should be the option to data entry in both Spanish and English.

Organizations, agencies and municipalities that have a recommendation for the HMIS provider according to options included by the PR Department of Family



Note: The base of this illustration is the 33 organizations, agencies and municipalities that answer this question in the survey.

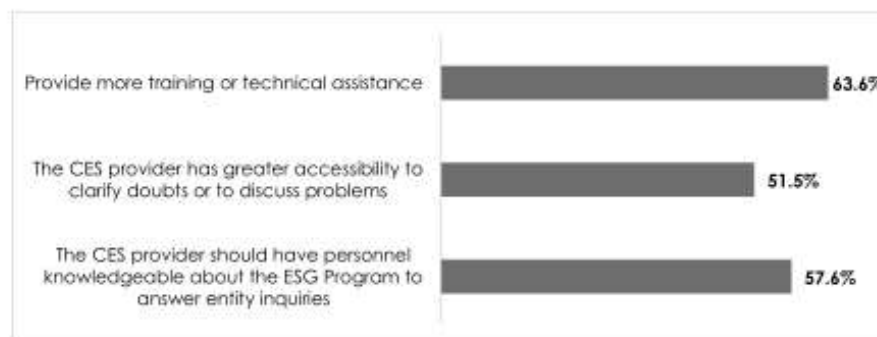
Other recommendations include:

- That ESG inform HMIS of current contracts and proposals to ensure compliance in the inventory;
- Better monitoring of timeliness and data quality of ESG projects;
- At the moment we have problems with issuance and access of referrals and reports;
- The license cost does not allow greater aid to be extended to entities;
- Records in the HMIS system need to be kept open for more than 90 days until the participant leaves the unit;
- To be available in Spanish and English;

- It is recommended to include practice sessions in training.

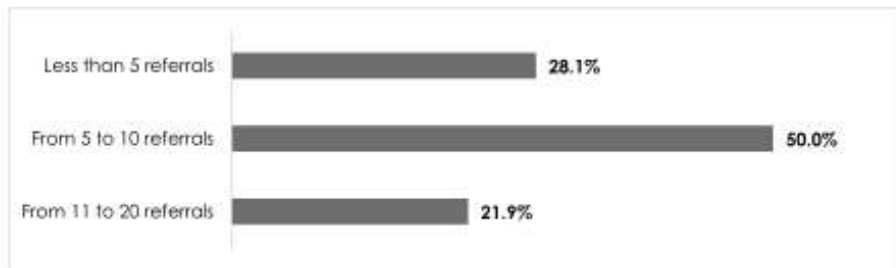
On the other hand, concerning the CES, three out of every five (63.6%) participants indicate that the CES should provide more training and technical assistance, and around six out of every 10 (57.6%) express that the CES provider should have personnel knowledgeable about the ESG Program to answer entity inquiries. Regarding the frequency of the entities referring cases to the CES, three out of every 10 (28.1%) entities make less than five referrals per month, half (50.0%) make between five to 10 referrals per month, and one out of every five (21.9%) make between 11 to 20 referrals monthly. In terms of the monthly number of referrals from the CES, two out of every five (42.4%) entities receive less than five referrals, almost half (45.5%) of the entities receive from five to 10 referrals, and one out of every 10 (12.1%) receive 11 to 20 referrals per month. About the CES response to the referrals made by the entities, two out of every three (64.7%) entities state that it is excellent. Concerning the CES working hours for the cases referrals, one out of every four (23.5%) entities express that it does not work for them. These entities indicate that the CES should have a 24/7 available line or extended hours after 4 PM and weekends. Some entities have experienced difficulties in receiving referrals from the CES, including the need for the CES to have better knowledge of the population that each project serves, the need of fast placement, limited information and that they only work the day shift.

Organizations, agencies and municipalities that have a recommendation for the CES provider according to options included by the PR Department of Family



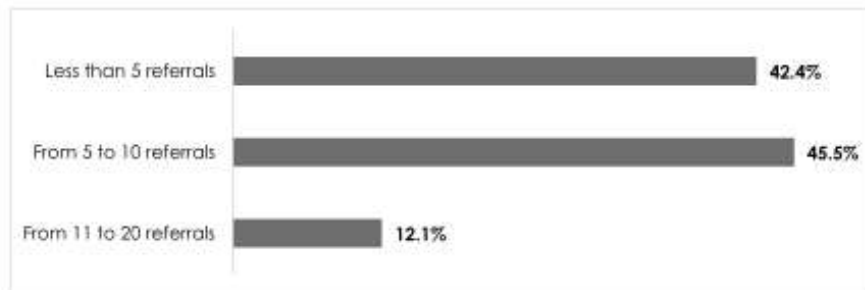
Note: The base of this illustration is the 33 organizations, agencies and municipalities that answer this question in the survey.

Monthly referrals to the CES make by organizations, agencies and municipalities



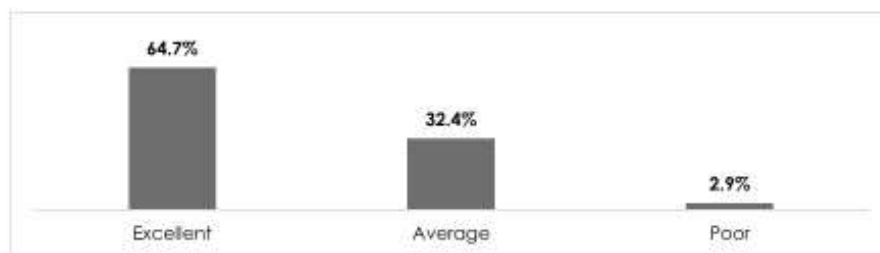
Note: The base of this illustration is the 32 organizations, agencies and municipalities that answer this question in the survey.

Monthly referrals received from the CES by organizations, agencies and municipalities



Note: The base of this illustration is the 33 organizations, agencies and municipalities that answer this question in the survey.

Evaluation of the CES response to referrals make by organizations, agencies and municipalities



Note: The base of this illustration is the 34 organizations, agencies and municipalities that answer this question in the survey.

Organizations, agencies and municipalities opinion about if the CES work hours for case referral



Note: The base of this illustration is the 34 organizations, agencies and municipalities that answer this question in the survey.

CONSULTATION MEETINGS

In relation to the consultation meeting, a total of 23 people submitted comments through the annotation sheet provided by the ESG Program or verbally. In addition, written comments were received via email from the CoC PR 503. The following tables contain a summary of all the comments and recommendations provided during the sessions, organized into four categories: Performance Standards, Distribution of Funds, HMIS Policies and Procedures, and Other. It also includes the response of the ESG Program or how the program would address it in the action plan, as applicable.

	Performance Standards	ESG State Program response
1.	There is a need to extend the 90-day period participants can stay in an emergency shelter because of the lack of affordable housing.	It is recognized that the time established by the program regarding the stay of participants in emergency shelters is for 90 days. This can be considered to expand the margin due to the lack of affordable housing in PR.
2.	A request is made to lower the percentage required to match funds.	Matching ESG funds dollar for dollar is part of the federal regulations.
3.	The monitoring and follow-up processes for the program are important, but entities need assistance and support to meet the requirements.	The ESG Program offers training and technical assistance every Thursday on different compliance topics including Use and Management of Funds, Compliance with the Contract, Compliance with 2 CFR Part 200, Eligible Expenses by Components, among others.
5.	A request is made for the Coordinated System work schedule to be 24/7 or that it be	It is important to mention that the entities must also be available 24/7 to fulfill the barrier-free access of the participants.

	Performance Standards	ESG State Program response
	considered to have on call lines for 7 days for referrals.	
6.	Update the ESG written standards and make sure that they are aligned with the CoC written standards.	ESG State Program written standards were recently revised. In the future, ESG written standards can be further evaluated to be aligned with both the CoC PR-502 and CoC PR-503 written standards as long as they are in compliance with ESG regulations.
7.	For the shelter component, performance must be measured by how effective and diligent you are in placing persons in permanent housing.	Placing persons in permanent housing will be one of the performance criteria for evaluating emergency shelters.
8.	Outreach measures must show if at least 20% of the people served are placed in housing in 90 days. Consider statistics at the national level. Service has to be given directly on the street. Occupancy in shelters remains very low with people on the street and beds available in shelters. Housing first is difficult to implement. The monitoring of these services should be reinforced more. It is essential to use different outreach strategies to address young people needs.	Outreach services are part of the aspects monitored by the Program. The program will continue to provide education and technical assistance to projects to strengthen outreach efforts.
13.	Non-congregated shelters are affected because of the shortage of permanent housing. Analyze that these 90 days are not enough and affects compliance.	It is recognized that the time established by the program regarding the stay of participants in emergency shelters is for 90 days. This can be considered to expand the margin due to the lack of affordable housing in PR.
14.	That the 90-day thing is evaluated in the metrics is affecting entities. It should be removed as a metric for the evaluations.	It is recognized that the time established by the program regarding the stay of participants in emergency shelters is for 90 days. This can be considered to expand the margin due to the lack of affordable housing in PR.

	Distribution of funds	ESG State Program response
1.	Implement a mechanism for geographic distribution of funds determine through strategic planning for the population to be served.	For the 2024 proposal, the ESG State Program will award a bonus to the 15 municipalities with the greatest incidence of homeless persons in Puerto Rico according to the last PIT count.
2.	Consider for the distribution of funds, the need in terms of the concentration of persons by geographic area	
3.	Redirect ESG efforts to prevent and eradicate homelessness, emphasizing prevention and diversion activities,	The percentage of funds for the Prevention component will be increase from 14% to 18% and RRH reduce from 16% to 12%.
4.	Strengthen communication and collaboration between the CoC PR-503 and ESG State, especially for the investment of emergency services funds in the CoC PR-503 geographic area.	The ESG State Program executive director has a seat in both CoC PR-502 and CoC PR-503. Collaboration and communication with the CoCs will continue to be a priority. All these aspects can be discussed and coordinated in the CoCs . It is important that the management staff of the ESG Program be warned of the plenary meetings so that there is participation in the program.

	HMIS Policies and Procedures	ESG State Program response
1.	Develop policies and procedures in coordination with the CoC PR-503 to ensure that subrecipients of ESG funds fully comply with the data entry requirements of the HMIS (Homeless Management Information System) and the policies established in the Procedures Manual of the CoC PR-503.	The ESG Program seeks to continue receiving feedback and recommendations of CoC for the development and strengthening of policies and procedures and will promote further training regarding HMIS and CES.
2.	Coordinate with CoC PR-503 to design strategies to improve data quality and timeliness in projects funded with ESG funds.	

	HMIS Policies and Procedures	ESG State Program response
3.	There is a request for more training about the HMIS and the CES.	

	Other	ESG State Program response
1.	Promote crisis housing projects that are flexible and adaptable to the needs of all subpopulations (youth, women (who are not fleeing violence), families with children, LGBTQI+, among others).	Women and youth, among other subpopulations were included in the action plan as priorities subpopulations, in order to promote projects that are flexible and adaptable to their needs.
2.	Consider within the consolidated planning process the availability of other sources of funds that can be used to ensure the sustainability of ESG-CV funded shelters.	ESG-CV funds are a special allocation and are not recurring. ESG funds, in general, should be seen as a complimentary source of funding not a supplementary fund. In the particular case of ESG regular allocation, the state will be allocating the maximum amount allowed by the regulation for operational costs of shelters.
3.	Have RRH units in a project based mode that serve as crisis or bridge housing, so that individuals or families facing a housing crisis could go directly to permanent housing without the need to identify a unit.	RRH is an eligible activity that has been implemented by the state as part of the ESG Program. It is important to mention, however, that there are differences in terms of how the activity is implemented under ESG and under CoC in which is considered a permanent housing alternative.
4.	Stipulate in the Action Plan that at least part of the funds will be disbursed in advance to the organizations that do not have the capital to finance the proposals until the Puerto Rico Department of the Family (PRDF) reimburses them (which is a process that usually takes too long).	The ESG State Program has already implemented the advance payment for ESG regular funds. Information will be clarified in the Action Plan.
5.	Accelerate PRDF's contracting processes with municipalities and organizations to improve timely project execution.	The PRDF Program has made arrangements and contracting processes with ESG State Program subrecipients is reasonably diligent.
6.	Standardize and report on the competition processes for ESG funds so entities can be properly informed to participate.	For the 2024 proposal, the ESG State Program will publish a NOFO with all the instructions and documentation required for the submission of the proposals. The NOFO

	Other	ESG State Program response
		will take into consideration the recommendations provided during this consultation.
7.	Monitor compliance with performance measures and include technical assistance (TA) and individualized improvement plans. Provide TA to low-performing organizations in coordination with the CoCs.	The ESG State Program is always available to coordinate with the CoCs for all necessary TA sessions. The program has also implemented capacity building initiatives such as "ESG te Orienta", consisting of webinar regarding program, requirements and regulations.
8.	To guarantee compliance with federal regulations regarding the required collaboration and coordination between CoCs and ESG recipients, it is suggested that PRDF, as the ESG State recipient, and the CoCs enter into a collaboration agreement or MOU that covers essential aspects including, but not limited to, performance, CES, HMIS, minimum standards, planning, reporting, and Housing First approach.	The ESG State Program executive director has a seat in both CoC PR-502 and CoC PR-503. Collaboration and communication with the CoCs will continue to be a priority. All these aspects can be discussed and coordinated in the CoCs meetings.
9.	Approve proposals that comply with the best practices and the necessary elements to provide a quality service and be successful. Update the minimum service standards by component (aligned with those of the CoCs) and implement them. Review policies and procedures to ensure they do not add requirements beyond those required by regulations.	The ESG State Program always evaluates proposals based on criterion to promote best practices and quality services. All standards, policies, and procedures are aligned with applicable federal, state, and local regulations.

Appendix D – ESG Written Standards



GOBIERNO DE PUERTO RICO

Departamento de la Familia

Manual de Estándares para la Administración de los Fondos ESG



MAYO 2017

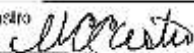
**MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA
ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG**

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 Inicial	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 C. Carrón Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 1 de 83

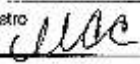
I. INTRODUCCIÓN

El Departamento de la Familia de Puerto Rico recibe anualmente fondos de 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 subeldios: *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 recipientes de fondos del Programa ESG, también conocido en español como el Programa de Soluciones de Emergencia para Personas sin Hogar, implanten un mínimo de estándares escritos para proveer asistencia utilizando estos fondos.

Cónsono con la reglamentación de HUD, el Departamento de la Familia de Puerto Rico (DF), como recipiente 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 subrecipientes 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

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 do Carmo Castro Secretaria Auxiliar 	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 2 de 83
D. Políticas y procedimientos para evaluar, priorizar y reevaluar las necesidades individuales y familiares para proveerles servicios esenciales relacionados con albergues de emergencia E. Políticas y procedimientos para la coordinación entre los diferentes proveedores de servicios relacionados con vivienda 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> 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> 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 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>. 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.		
II. TRASFONDO 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		

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 Secretaria Auxiliar	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 3 de 83
como <i>Emergency Solution Grant</i> (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 subreceptores 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		

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 4 de 83

consultados en el Manual Operacional de ESG. El personal de la entidad que labora en el Programa ESG debe utilizar, tanto los estándares, como el Manual Operacional del Programa.

III. PROPÓSITO

Este Manual tiene el propósito de establecer los estándares para la administración de los fondos ESG, por los cuales se registrarán las entidades subreceptores 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 subreceptores de fondos del Programa ESG.

V. DEFINICIONES

- A. **CoC (Conciliium 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 do Carmo Castro
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:

- Tiene como residencia nocturna principal un lugar público o privado no apto para la habitación humana¹
- 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)
- 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.

¹ 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 habitación de utilidades (por ejemplo, tuberías de agua rotas, cables caídos, etc.).

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: Merle de Guzmán Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 6 de 63

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:

- perderá la residencia dentro de los próximos 14 días a partir de la fecha de solicitud de asistencia como persona sin hogar,
- otra alternativa de residencia no ha sido identificada y
- 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:

- Es definida como persona sin hogar bajo otra reglamentación federal
- No ha tenido arrendamiento, interés propietario o acuerdo de ocupación en vivienda permanente durante los pasados 60 días anteriores a la solicitud de asistencia
- Ha experimentado inestabilidad persistente, medida por dos mudanzas o más durante los pasados 60 días
- 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:

- Está huyendo o intenta huir de una situación de violencia doméstica, violencia de pareja, agresión sexual o acoso
- No tiene otra residencia
- 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 do Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 7 de 89

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 deambulación, como ha sido identificado en el Plan Consolidado aprobado.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María do Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 8 de 83

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

Categoría 2: Jóvenes y Niños Solos

- 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.

Categoría 3: Familias con Niños y Jóvenes

- 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 725(2) del McKinney-Vento Homeless Assistance Act², y cuyos padres o guardianes viven con él o ella.

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.

² 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 moteles, hoteles, parques o áreas de acampar debido a la falta de una alternativa adecuada; viven en albergues de emergencia o transitorios; 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 calle, parques, espacios públicos, edificios abandonados, viviendas precarias, estaciones de autobús o tren, o entornos similares; y (iv) niños migrantes que califican como personas sin hogar para los fines de este subtítulo, porque los niños viven en circunstancias descritas en las cláusulas (i) y (ii).

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 9 de 83

B. ADMISIÓN Y EVALUACIÓN INICIAL

Conforme con la reglamentación de HUD, 24 CFR 576.401 (a), el proceso de admisión para recibir servicios subvencionados por ESG, como mínimo incluirá un compromiso (*screening*) 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 cualifica. 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 contrada en la preferencia de la persona y sus necesidades.

Es importante aclarar que, siguiendo los requisitos establecidos en 24 CFR 576.400 (d-e), el proceso de admisión debe ser cónsono con el sistema coordinado de entrada (*Coordinated Entry System-CES*) 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.

Los siguientes aspectos forman parte del proceso de admisión y evaluación inicial:

1. SISTEMA COORDINADO DE ENTRADA (COORDINATED ENTRY SYSTEM-CES)

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

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María do Carmo Castro
 Secretaria Auxiliar



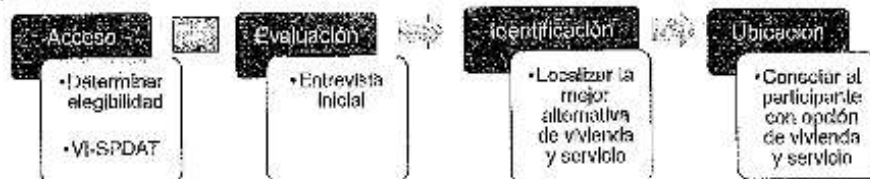
Revisado por: Oficina de Sistemas y
 Procedimientos

Página 10 de 83

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 cementicios 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.

De acuerdo con los requisitos de HUD [24 CFR 578.7 (a) (8)], una vez cada sistema de cuidado continuo – *Balance del Estado (CoC Puerto Rico Balance of Commonwealth, en adelante CoC PR 502) y Coalición de Coaliciones (CoC South/Southeast Puerto Rico, en adelante CoC PR 503* – 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 578.400 (d)].

De forma general, un sistema coordinado de entrada debe consistir de los siguientes pasos³:



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

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 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 subreceptante 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:

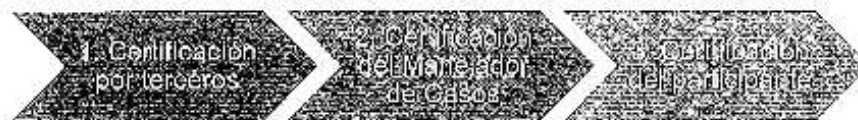
MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Guzmán Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 12 de 83



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 alacánc 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:

- Evidencia de alta/salida o referido oral o escrito⁴; o
- 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:

⁴ 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 cuando se salió de la institución.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María del Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 13 de 63

Tabla 3. Evidencia requerida

Estatus de vivienda: En inminente riesgo de deambulación

Tipo de evidencia:

- Sentencia de desahucio 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 deambulación 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 auto-certificación 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.

Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretario Auxiliar de Planificación e Intervención Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)		
MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG		
Validado por: María do Carmo Castro Secretaria Auxiliar 	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 14 de 83
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. 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		

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Cerna Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 15 de 33

- Supervisión
- Otros servicios necesarios para una vida independiente.

Esto dependerá de la elegibilidad del participante y los componentes de servicio ESG para los cuales la entidad recibe fondos.

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:

- *Medicaid*
- Seguro médico del estado
- Programa de Asistencia Nutricional Suplementaria
- *Women, Infants and Children (WIC)*
- *Head Start*
- Programa de Seguro de Desempleo Federal-Estatal
- Seguro de Incapacidad del Seguro Social (SSDI)
- Programa de Alimentos para el Cuidado de Niños y Adultos
- Programas dirigidos a Veteranos
- Otras asistencias disponibles

De igual manera, las actividades financiadas por fondos ESG (principalmente Albergues de Emergencia) se deben coordinar o 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:

- Departamento de la Familia
- Departamento del Trabajo y Recursos Humanos
- Departamento de Educación
- Departamento de Corrección y Rehabilitación

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 de Caimo Castro Secretaría 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 (<i>Equal Access Interim Rule</i>) 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		

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: Miria de Corno Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 17 de 83

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 o 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.

Un albergue podrá preguntar por la orientación sexual o identidad de género de un participante solo cuando se refiere directamente a las áreas para dormir y/o baños compartidos, o para determinar el número de habitaciones que una familia pudiera utilizar.

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.

3. ACCESO AFIRMATIVO 24 CFR 576.407 (b)

- 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

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de los Angeles Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 18 de 33

comunidad sobre la ubicación de servicios, tipos de asistencia, accesibilidad para personas con discapacidad.

4. SERVICIO CENTRADO EN LA PERSONA

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 manejador 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.

5. REDUCCIÓN DE BARRERAS

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.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Casm Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 19 de 83

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 retornos 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, el 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 mejora 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.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María del Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 20 de 33

- f. La combinación exacta entre vivienda y servicios depende de las necesidades y preferencias de las personas.

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 de Gama Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 21 de 83

De constatar – mediante monitoria, 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. Asegurar 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.

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

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María do Carmo Castro
 Secretaria Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
 Procedimientos

Página 22 de 63

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 u 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 elegible 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 inelegible, 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

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 23 de 83

3. Formularios correspondientes a la admisión y la evaluación de necesidades del individuo o familia
4. Evidencia de que el solicitante no tiene opciones de vivienda y carece de recursos suficientes para retener la vivienda
5. Plan individualizado de servicios
6. Evidencia de que los servicios de manejo de casos fueron provistos por lo menos mensualmente.
 - a. Se deben registrar todos los acercamientos realizados con cada participante y entrar la información a HMIS.
7. Cantidad y tipo de servicios esenciales provistos
8. Evidencia de referidos para obtener servicios y recursos básicos
9. Re-avalúo de elegibilidad
10. Notificación por escrito de que los servicios fueron terminados de acuerdo con 24 CFR 576.402 y/o 24 CFR 578.91.

Para los participantes bajo el componente **Alcance en la Calle**:

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.
2. Luego, cuando haya un compromiso de parte del participante para recibir servicios, se documentarán todos los servicios ofrecidos.
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.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María do Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Redactado 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 puedan 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 o 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 de Carmo 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 verifiquen 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

Validado por: María de Cevallos Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 26 de 85

cada componente de servicio. Los estándares relacionados con las medidas de desempeño por componente se detallan más adelante en este documento⁵.

J. POLÍTICA DE TERMINACIÓN DE ASISTENCIA

Se podrá terminar la asistencia a un participante de ESG si este viola los requisitos del Programa⁶ 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

⁵ 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.

⁶ Refusarse a recibir tratamiento de salud mental, uso de sustancias y/o refusal 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: María de Carmo Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 27 de 83

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).

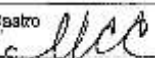
PROCESO PARA LA TERMINACIÓN DE ASISTENCIA

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.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María do Carmo Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 26 de 83

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

NOTIFICACIÓN ESCRITA DE TERMINACIÓN DE ASISTENCIA

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

1. La acción 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

Validado por: María do Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 28 de 83

3. El derecho de la familia o individuo de traer evidencia, testigos, abogados u otra clase de representación legal costado 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 está entiendo 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 regirse 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:

Proceso para
llevar a cabo una
investigación
imparcial



Proceso de
intervención



Proceso de
resolución de la
situación
plantada

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María do Carmo Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 30 de 83

Además, los siguientes aspectos deben ser considerados a la hora de manejar un proceso de reclamación:

1. Las denuncias verbales de primera o segunda mano pueden ser consideradas una reclamación.
2. Una notificación escrita por la persona y/o denuncia documentada para manejar un reclamo o queja es considerada como una reclamación.
3. La entidad debe asegurarse de que el reclamante conozca a cabalidad el proceso para someter la reclamación, y el proceso para objetarla si no estuviera satisfecho con la resolución de la misma.
4. Si la resolución proporcionada por la organización no fue satisfactoria para el reclamante, este puede presentar su reclamo por escrito al Departamento de la Familia, al CoC al que pertenece la entidad y/o al Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar.
5. Si el reclamante no quiere que su nombre figure en cualquier documento, se protegerá su identidad.
6. Si el reclamante no está dispuesto a documentar la reclamación por escrito, algún representante del Departamento de la Familia, del CoC o del Concilio Multisectorial en Apoyo a la Población sin Hogar puede documentar lo sucedido.

Cada situación debe ser tratada con seriedad y sensibilidad, y se documentará en el expediente con fecha, hora, nombre del programa y la naturaleza del reclamo; así como cualquier acción tomada hacia la resolución. Todas las quejas o reclamaciones que incluyan adultos o niños vulnerables deben ser entregadas inmediatamente a las autoridades correspondientes.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Caimo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 31 de 83

L. CONFLICTO DE INTERESES

Según establecido por HUD (24 CFR 576.404) y el documento "Organizaciones Sin Fines de Lucro: Uso de la Propiedad y los Fondos Públicos" publicado por la Oficina del Contralor de Puerto Rico, los estándares mínimos relacionados a conflicto de intereses incluyen:

1. CONFLICTO DE INTERESES ORGANIZACIONALES

- a. Adoptar normas de conducta ética que apliquen a todo el personal, incluyendo al cuerpo directivo. Estas deben contener disposiciones que atiendan, entre otras, situaciones:
 - 1) Conflicto de interés, en apariencia o real
 - 2) Nepotismo⁷
 - 3) Favoritismo, aparente o real
- b. Se prohíbe a los empleados de la entidad participar en procesos, donde la persona o la familia de la persona, solo o cualquier organización que tenga interés financiero directo, pueda obtener beneficio de cualquier transacción financiada con fondos de este Programa.
- c. Además, se prohíbe la aceptación de remuneración, favores o cualquier pago de un contratista, consultor u otra entidad cuyos servicios sean prestados a la organización o municipio. El código debe contener disposiciones para evitar el nepotismo que aplique tanto al personal como a la junta de directores.
- d. La entidad no puede estar a nombre del director ejecutivo de la entidad o algún miembro específico de la junta de directores de la entidad.

⁷ Se refiere a nepotismo como: usar el poder o la influencia para conceder el favoritismo a los parientes sin importar el mérito.

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 Secretaria Auxiliar	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 32 de 63

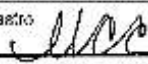
e. Una persona no puede ocupar las posiciones de director ejecutivo y presidente de la junta de directores en una entidad.

2. CONFLICTO DE INTERESES INDIVIDUALES

a. Se prohíbe a cualquier persona, en una posición de toma de decisión o que haya ocupado un puesto en la entidad, que se beneficie u obtenga provecho personal de actividades financiadas con fondos ESG. Esta exclusión debe continuar por un año adicional una vez la persona ha dejado de trabajar en la entidad. Esto aplica a cualquier persona que sea empleado, agente, miembro de la junta de directores, consultor, funcionario o funcionario electo o designado de los municipios o entidad.

HUD puede otorgar una excepción caso a caso cuando determine que servirá para adelantar el propósito del Programa ESG y que promoverá el uso eficiente de los fondos. Al solicitar una dispensa la entidad debe proveer lo siguiente:

1. Un relevo de la naturaleza del conflicto acompañado por la evidencia mostrando que se ha revelado el conflicto públicamente y una descripción de cómo se llevó a cabo el proceso.
2. Una opinión del abogado de la entidad donde establezca que el interés para el cual solicita la excepción no violenta la ley local ni estatal.

Gobierno de Puerto Rico Departamento de la Familia Secretaría Auxiliar de Manifiación e Informática Programa de Soluciones de Emergencia (ESG)		
MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG		
Validado por: María do Carmo Castro Secretaria Auxiliar 	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 33 de 83
VII. ESTÁNDARES POR COMPONENTE		
A. ALCANCE EN LA CALLE		
Los servicios de Alcance en la Calle están diseñados para satisfacer las necesidades inmediatas de las personas sin hogar en lugares inhóspitos, conectándolos con albergues de emergencia, vivienda y/o servicios críticos como servicios de salud. El servicio de Alcance en la Calle debe estar centrado en localizar, identificar y establecer relaciones con las personas sin hogar que se encuentran en la calle con el objetivo de apoyarlas en la obtención de una vivienda permanente y sostenible. Todo servicio de Alcance en la Calle estará acompañado de un manejo de casos.		
1. Participantes Elegibles		
Los servicios de Alcance en la Calle deben estar dirigidos a individuos o familias cuya situación de vivienda sea cónsona con las siguientes categorías:		
a. Categorías 1.a: Individuos o familias que pasan la noche en un lugar público o privado, el cual no está diseñado para ser habitado por seres humanos. Esto incluye, pero sin limitarse, automóviles, parques, edificios abandonados, estaciones de tren o de autobuses, aeropuertos o áreas de acampar.		
b. Categorías 4: Cualquier individuo o familia que está huyendo o intenta huir de violencia doméstica; no tiene otra residencia; y carece de recursos o redes de apoyo para obtener otra vivienda permanente.		
2. Servicio en la Calle		
Toda actividad y servicio de Alcance en la Calle deberá ser proporcionado directamente en la calle o en otros lugares no aptos para ser habitados por humanos. Por lo tanto, no se pagará por actividades de alcance que se llevan a cabo en		

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Carmo Casbu
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procesamiento

Página 34 de 83

tacilidades, oficinas u organizaciones. Toda entidad que reciba fondos para ofrecer los servicios de alcance deberá ofrecer los mismos al menos tres (3) veces en semana. El itinerario de servicios será provisto en la solicitud de la propuesta. El Plan Individualizado de Servicios para los participantes debe estar enfocado en proveer alguna intervención apropiada relacionada con la obtención de vivienda.

3. Personal de Alcance

Las entidades deben asegurar que el personal destacado para ofrecer servicios de **Alcance en la Calle** esté debidamente adiestrado. El personal de alcance debe ser competente para identificar las necesidades y tener las destrezas para concluirse y vincularse de manera efectiva y empática con los individuos, según cada caso. Deberán estar enfocados y comprometidos en proveer asistencia inmediata, intervención y conexiones con programas de servicio para personas sin hogar y/o servicios sociales y de salud necesarios. El horario del personal de alcance debe ser flexible para que le permita responder a las necesidades de los participantes y atender los conflictos que se produzcan.

4. Duración del Servicio

Las entidades que reciben fondos para actividades de **Alcance en la Calle** deben proveer servicios de alcance a las personas y familias sin hogar durante el período que se le proporcionan los fondos ESG.

5. MEDIDAS DE DESEMPEÑO

Cónsono con HUD, los estándares mínimos relacionados a las medidas de desempeño como parte del componente de **Alcance en la Calle** son como se detallan en la Tabla

4.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María do Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 35 de 83

Tabla 4. Medidas de Desempeño – Alcance en la Calle

- Número de personas que recibieron los servicios
- Número de personas que salieron del programa
- Porcentaje de personas que se comprometieron a recibir los servicios
- Porcentaje de personas que tuvieron un Plan Individualizado de Servicios
- Porcentaje de personas que cumplieron con su Plan Individualizado de Servicios
- Porcentaje de personas que aumentaron sus ingresos de cualquier fuente
- Porcentaje de personas ubicadas en albergue de emergencia
- Porcentaje de personas ubicadas en albergue transitorio
- Porcentaje de personas ubicadas en vivienda permanente

6. Actividades Elegibles

La Tabla 5 muestra las actividades elegibles para los servicios de **Alcance en la Calle**.

Tabla 5. Actividades Elegibles para Alcance en la Calle

Servicios Esenciales

Los costos elegibles y estándares mínimos para proveer servicios de **Alcance en la Calle** son:

➤ **Servicios de "Engagement"** – Estos servicios consisten en actividades para localizar, identificar, establecer relaciones con personas sin hogar con el propósito de proveer servicios de apoyo inmediato, intervención y referido a programas de ayuda para personas sin hogar, servicios sociales fundamentales y vivienda. Se considera que hay *engagement* cuando un individuo o familia se compromete a recibir los servicios que ofrece el programa. Las actividades elegibles como parte del "engagement" consisten de:

- Comienzo de elegibilidad y evaluación de necesidades
- Servicios de intervención en crisis
- Atender necesidades de salud física crítica

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 36 de 83

• Proveer alimentación

• Ropa, sábanas, artículos de aseo personal

• Referidos

⇒ **Manejo de Casos** – Las actividades de manejo de casos deben consistir en evaluar las necesidades de vivienda y de servicios, organizar, coordinar y supervisar la prestación de servicios individualizados para satisfacer las necesidades del participante. Los servicios elegibles y actividades son las siguientes:

• Evaluación integrada según lo establezca el CoC

• Evaluación inicial, incluyendo la verificación y documentación de elegibilidad

• Consejería

• Coordinación de los servicios para obtener beneficios tanto federales como estatales

• Monitorear y evaluar el progreso de los participantes

• Desarrollar un plan individualizado de vivienda y servicios, dirigido hacia la obtención de una vivienda permanente y estable.

⇒ **Servicios de Salud de Emergencia** – Las actividades relacionadas con salud de emergencia son elegibles en la medida en que otros servicios y tratamientos adecuados no estén disponibles o sean inaccesibles en la comunidad. Esto incluye el tratamiento de salud ambulatorio provisto por profesionales de la salud que puedan trabajar en ambientes comunitarios, tales como: calles, parques, campamentos, etc. Entre los costos elegibles se consideran:

• Evaluar la condición de salud y desarrollar un plan de tratamiento

• Ayudar al participante a entender sus necesidades de salud

• Proveer tratamiento médico de emergencia y servicios de seguimiento

• Proveer medicamentos

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Carmen Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 37 de 53

- ⇒ **Servicios de Emergencia de Salud Mental** – Los servicios de salud mental son actividades elegibles en la medida en que otros servicios y tratamientos adecuados no estén disponibles o sean inaccesibles en la comunidad. El tratamiento debe ser ofrecido por un profesional con licencia para tratar condiciones de salud mental y que pueda ofrecer los servicios en ambientes comunitarios, tales como: calles, parques, etc. Los servicios de salud mental consisten en intervenciones de índole terapéutica, problemas personales, familiares o laborales, con el fin de solucionar el problema o mejorar las circunstancias tanto personales como familiares. Los tratamientos elegibles son:
- Intervenciones en crisis
 - Prescripción de medicamentos psicotrópicos
 - Orientaciones sobre el uso y manejo de medicamentos
 - Combinaciones de enfoques terapéuticos para enfrentar múltiples problemas
- ⇒ **Transportación** – Los gastos de viaje elegibles son los incurridos por el personal de servicio de alcance (trabajadores sociales, médicos, profesionales de la salud u otros proveedores de servicio) para prestar el servicio directo contemplado en la reglamentación. Estos incluyen:
- Gastos para transportar a los participantes a lugares de servicios, tratamiento, albergue, vivienda u otra facilidad de servicio
 - El costo de transportación pública de los participantes
 - El pago de millaje al personal de servicios mientras utiliza su vehículo privado para prestar el servicio directo contemplado en la reglamentación
 - La compra o alquiler de vehículos para transportar al personal de servicio o participantes elegibles
 - El costo de gasolina, seguros, impuestos y mantenimiento del vehículo
- ⇒ **Servicios para poblaciones especiales** 24 CFR 876.101 (a)(6) – Los fondos de Alcance en la Calle pueden ser utilizados para servir a poblaciones con necesidades especiales de acuerdo con la definición de la reglamentación de HUD (jóvenes, víctimas de violencia doméstica, personas con VIH/SIDA, víctimas de violación, acoso, etc.).

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de la Cruz Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 38 de 83

D. ALBERGUE DE EMERGENCIA

Por **Albergue de Emergencia** se entiende cualquier instalación utilizada principalmente para proveer servicios de albergue temporero para personas sin hogar o poblaciones específicas sin hogar. Las camas financiadas por ESG no podrán ser reportadas bajo ningún otro fondo federal. Bajo **Albergue de Emergencia** no se puede requerir que los ocupantes firmen un contrato o acuerdos de ocupación para recibir servicios. Tampoco se cobrará cargo económico alguno a individuos o familias que participen de los servicios de **Albergue de Emergencia**.

1. Participantes Elegibles

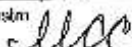
Los servicios de **Albergue de Emergencia** deben estar dirigidos a individuos o familias que su situación de vivienda sea consona con las siguientes categorías:

- **Categoría 1:** literalmente sin hogar
- **Categoría 2:** en riesgo inminente de perder su hogar
- **Categoría 3:** persona sin hogar bajo otros estatutos federales
- **Categoría 4:** huyendo/intentando huir de violencia doméstica

Los fondos de **Albergue de Emergencia** pueden ser utilizados para servir a poblaciones con necesidades especiales de acuerdo con la definición de la reglamentación de HUD (jóvenes, víctimas de violencia doméstica, personas con VIH/SIDA, víctimas de violencia, acoso, etc.). Solamente las entidades que tengan un historial documentado de servir efectivamente a estas poblaciones podrán acceder a estos fondos. Las protecciones básicas establecidas a través del *Violence Against Women Act (VAWA)* aplican a las unidades de albergue de emergencia subvencionadas a través de ESG.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Carmo Gestm
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 39 de 83

Los proveedores de servicio de **Albergue de Emergencia** para familias no podrán denegar la admisión utilizando como criterio que haya menores de 18 años. De no haber espacios disponibles en el **Albergue de Emergencia**, la entidad podrá utilizar los fondos para vales de hotel o motel para el individuo o la familia hasta un período máximo de 30 días.

Los albergues de emergencia deben asegurarse de siempre tener una persona adiestrada que pueda hacer la entrada de los participantes e ingresar los datos a HMIS. La entrada de los datos debe hacerse en un periodo de 48 horas calendario.

2. Ambiente del Albergue

Las entidades, a través de su personal de servicio, deberán proveer un ambiente acogedor, seguro, cómodo, con respeto y dignidad para todos los participantes sin importar su procedencia. 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.

3. Operación de Albergue

Los fondos ESG podrán ser utilizados para mantenimiento (incluyendo reparaciones menores o rutinarias), alquiler, seguridad, servicios de agua y energía eléctrica, equipos, seguros, alimentos, mobiliario y materiales necesarios para la operación del albergue. Las actividades de mantenimiento:

- No añaden valor al edificio/propiedad
- No prolongan considerablemente la vida útil del edificio/propiedad
- No adaptan el edificio/propiedad para nuevos usos.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Carmo Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 40 de 83

Algunos ejemplos de actividades de mantenimiento podrían incluir actividades, tales como: sellado de un techo que gotea, arreglo de tubo roto, reemplazo de una ventana rota, arreglo de grieta en una acera, tapar hoyos en estacionamiento y la reparación de partes de una verja. De tener que recurrir en gastos significativos, debe consultar primero al DF para obtener la autorización.

4. Vivienda Primero

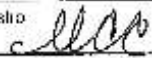
Todas las entidades que reciben fondos ESG deben seguir los principios del modelo de Vivienda Primero. Bajo este modelo, los participantes deben tener acceso a una vivienda permanente con la mayor agilidad posible. Las entidades que reciben fondos para **Albergue de Emergencia** deben documentar que sus participantes están recibiendo algún tipo de servicio coordinado conducente a la obtención de vivienda permanente.

5. Diferidos

Los programas de desviación de albergues son identificados por la *National Alliance to End Homelessness* como una práctica de prevención dirigida a personas que buscan entrar en un albergue. Esta práctica ayuda a individuos o familias que buscan albergue a identificar vivienda alternativa (como quedarse con amigos o familiares) en lo que se encuentra la vivienda más estable disponible. También permite conectar a individuos o familias con servicios y asistencia financiera para ayudarles a regresar a una vivienda permanente. Los casos diferidos tienen el potencial de reducir la demanda en los albergues de emergencia retrasando la entrada o evitando el tiempo de estadía por completo. Además, puede reducir el estrés y el trauma que la entrada a un albergue pueda causar en la vida cotidiana de un individuo o familia.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de los Corrales Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 41 de 83

6. Referidos

Los participantes que son ubicados en **Albergues de Emergencia** deben tener acceso a los servicios esenciales elegibles bajo el componente, ya sea mediante la prestación directa de servicios por parte de las entidades y/o referidos a otros recursos y proveedores de servicios.

7. Duración del Servicio

La estadia prolongada en albergues de emergencia se debe evitar en la medida de lo posible. El tiempo promedio que un participante debe permanecer en un **Albergue de Emergencia no debe exceder de 90 días** sin que se haya ubicado en vivienda permanente. Las entidades deben re-evaluar a los participantes de **Albergue de Emergencia**, de forma continua, para agilizar el tiempo en que se pueda ubicar en vivienda permanente.

Se dejará de ofrecer servicios de **Albergue de Emergencia** a los participantes en caso de que estos decidan salir o cuando han obtenido con éxito una vivienda segura y permanente. Se recomienda a los proveedores de servicios de albergue no concluir los servicios a individuos y familias que no han obtenido una vivienda permanente.

Una vez cada CoC haya desarrollado y adoptado su sistema de entrada coordinada, los programas de albergues de emergencia están obligados a trabajar estrechamente con los sistemas coordinados de entrada de las entidades para asegurar que los participantes se refieren a los recursos de vivienda más apropiados, incluyendo, pero no limitados a *Rapid Re-Housing* y Vivienda Permanente [24 CFR 576.100 (d)].

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 Carmo Castro Secretaria Auxiliar	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 42 de 83

8. Separación Involuntaria de la Familia 24 CFR 576.102 (B)

Cualquier grupo de personas que se presentan juntos para recibir servicios relacionados a vivienda y se identifican como una familia, independientemente de la edad o de la relación u otros factores, se tienen que considerar como una familia y deben ser servidos juntos como tal.

Además, cualquier albergue que recibe fondos bajo ESG, incluyendo las organizaciones de base de fe, no pueden discriminar a un grupo de personas que se presenta como familia basado en su composición familiar (por ejemplo, adultos y niños o solo adultos), la edad de cualquier miembro de la familia, el estado de incapacidad de algún miembro de la familia, el estado civil, orientación sexual percibida o real, o identidad de género. La edad y el sexo de un niño menor de 18 años no deben ser utilizados como base para denegar la admisión de cualquier familia a cualquier albergue que recibe fondos ESG.

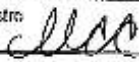
9. Seguridad y Protección 24 CFR 576.403 (B)

Las entidades que proveen servicios de **Albergue de Emergencia** deben crear políticas y procedimientos que proporcionen un ambiente seguro para los participantes de los albergues y el personal. Todos los participantes deben ser informados sobre medidas de seguridad básicas del albergue. El personal a cargo debe conocer las medidas de seguridad, reglas del albergue y protocolos a seguir en caso de una emergencia.

Cualquier **Albergue de Emergencia** que reciba asistencia para las operaciones del albergue también debe cumplir con estándares mínimos de seguridad, sanidad, y de privacidad. Los estándares mínimos incluyen, pero no se limitan a:

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Cerna Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 43 de 83

- a. **Estructura y materiales:** Los edificios tienen que estar estructuralmente firmes, de manera que no representen una amenaza a la salud y a la seguridad de los ocupantes, protegiendo a los residentes de cualquier peligro o amenaza. Cualquier renovación (incluyendo rehabilitación mayor y transformación) llevada a cabo con la ayuda de ESG debe considerar productos certificados como Energy Star y Water Sense.
- b. **Acceso:** Los albergues tienen que ser accesibles y con capacidad para ser utilizados sin tener que acceder al mismo a través de otra unidad. Los edificios han de proveer medios alternos para salir en caso de fuego.
- c. **Espacio y seguridad:** Excepto aquellos albergues diseñados solo para uso durante el día, todo albergue debe proveer a cada residente espacio adecuado y seguridad tanto para ellos como para sus pertenencias. Cada participante debe tener una cama con sábanas limpias.
- d. **Calidad del aire:** El aire interior debe estar libre de contaminantes que pudiera poner en peligro o perjudicar la salud de los participantes. Cada habitación o espacio ha de ser provisto con ventilación natural o mecánica. Las estructuras han de estar libres de contaminantes en el aire que puedan representar una amenaza a la salud de los residentes.
- e. **Suministro de agua:** El suministro de agua en el albergue debe estar libre de contaminación.
- f. **Instalaciones sanitarias:** Cada participante debe tener acceso a instalaciones sanitarias que se encuentren en condiciones óptimas de operación, sean privadas, y adecuadas para el aseo personal.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María do Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 44 de 83

- g. **Ambiente Termal:** La vivienda ha de tener equipo adecuado para calefacción o enfriamiento de la unidad.
- h. **Iluminación y electricidad:** El albergue ha de tener iluminación adecuada ya sea natural o artificial. Dicha iluminación debe permitir llevar a cabo actividades en el interior del albergue y apoyar la salud y seguridad de los residentes. Además, debe tener la capacidad eléctrica suficiente para permitir el uso de enseres eléctricos sin causar peligros y riesgos de fuego.
- i. **Preparación de alimentos:** Si hay áreas para la preparación de alimentos, han de contener suficiente espacio y equipo para guardar, preparar y servir alimentos de manera sanitaria.
- j. **Las condiciones sanitarias:** El albergue debe estar en condiciones que no representen una amenaza a la salud del participante.
- k. **La seguridad contra incendios:** El albergue debe cumplir con las siguientes condiciones:
 - 1) Tener al menos un detector de humo (de batería o alambrado) en condiciones apropiadas para su funcionamiento, en cada nivel de la unidad. En cuanto a seguridad contra incendios, cada unidad ha de tener al menos un detector de humo, en condiciones apropiadas para su funcionamiento, en cada nivel de la unidad. Los detectores han de estar colocados en los pasillos contiguos a las habitaciones. Si la unidad está ocupada por una persona con problemas de audición, los detectores han de tener un sistema de alarma diseñado para personas con impedimentos auditivos en cada habitación ocupada por una persona con problemas de audición.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María do Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 45 de 83

2) Las áreas públicas de todo albergue han de estar equipadas con detectores de humo; un número suficiente pero no menos de uno para cada área. Las áreas públicas incluyen pero no se limitan al "laundry", área de cuidado de niños, pasillos, escaleras y otras áreas comunes.

10. Medidas de Desempeño

Cóncsono con HUD, los estándares mínimos relacionados a las medidas de desempeño como parte del componente de **Albergue de Emergencia** son como se detallan en la Tabla 6.

Tabla 6. Medidas de Desempeño – Albergue de Emergencia

- Número de personas que ingresó en albergue de emergencia
- Número de personas que salieron del programa
- Por ciento de personas que tuvieron un plan individualizado de servicios
- Por ciento de personas que cumplieron con su plan individualizado de servicios
- Por ciento de personas que aumentaron sus ingresos de cualquier fuente
- Por ciento de personas que ingresaron en vivienda transitoria
- Por ciento de personas que permanecieron en el albergue por menos de tres meses
- Por ciento de personas que permanecieron en el albergue por más de tres meses
- Por ciento de personas ubicadas en vivienda permanente
- Por ciento de utilización de camas

La Tabla 7 muestra las actividades elegibles para los servicios de **Albergue de Emergencia**.

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: Mario de Castro Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 46 de 83

Tabla 7. Actividades Elegibles para el Albergue de Emergencia

SERVICIOS ESENCIALES

Los siguientes servicios son elegibles como parte del componente de **Albergue de Emergencia**:

⇒ **Manejo de Casos** -- Las actividades relacionadas al manejo de caso deben estar dirigidas a la evaluación de necesidades de vivienda y de servicios, organizar, coordinar y supervisar la prestación de servicios individualizados para satisfacer las necesidades del participante. Los servicios y actividades elegibles son las siguientes:

- Evaluación inicial, incluyendo verificar y documentar la elegibilidad
- Conscionia
- Desarrollar y coordinar servicios para obtener beneficios tanto federales como estatales
- Monitorear y evaluar el progreso de los participantes
- Proveer una evaluación de riesgo y un plan de seguridad para aquellas víctimas de violencia doméstica, abuso sexual, y acoso
- Desarrollar un plan individualizado de vivienda y servicios, dirigido hacia la vivienda permanente.

⇒ **Cuido de niños** -- Las actividades de cuido son elegibles siempre y cuando los niños sean menores de 12 años o aquellos con discapacidades que podrán recibir el servicio hasta los 18 años. Los centros de cuido deben estar licenciados por el Departamento de la Familia. Los costos elegibles son:

- Cuido
- Meriendas y comidas
- Actividades para el desarrollo de los menores

⇒ **Servicios de Educación** -- Los servicios elegibles de educación son actividades dirigidas a la enseñanza y aprendizaje para que los participantes mejoren su capacidad para obtener y mantener una vivienda, reciban educación en salud, prevención de uso problemático de sustancias, alfabetización, y preparación para

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 47 de 83

el GED (*General Educational Development Test*) y diversas habilidades para la vida. Los costos elegibles son:

- o Educación en Salud
- o Prevención de uso de sustancias
- o Inglés
- o Cursos para obtener el cuarto año

⇒ **Asistencia en el empleo y adiestramiento** – Los costos para la asistencia relacionada con empleo y los programas de capacitación laboral son elegibles, incluyendo cursos presenciales y/o en línea; formación relacionada con el espacio de trabajo; y servicios para ayudar a las personas a obtener empleo, adquirir habilidades de aprendizaje y/o aumentar el potencial de ingresos. Las destrezas de aprendizaje incluyen aquellas destrezas que pueden usarse para asegurar y retener un trabajo, incluyendo la adquisición de licencias vocacionales y/o certificados. Los servicios para asistir en la obtención de empleo consisten en: pruebas vocacionales, adiestramiento para la búsqueda de empleo, adiestramiento y tutorías especiales, libros y material didáctico, asesoramiento laboral y referidos a los recursos de la comunidad.

⇒ **Servicios ambulatorios de salud** – Los gastos elegibles son para tratamiento ambulatorio de condiciones médicas y deben ser provistos por profesionales médicos con licencia. Los fondos ESG solamente pueden ser utilizados para servicios de salud siempre y cuando los mismos estén inaccesibles o no estén disponibles en el área de servicio. Los fondos pueden ser utilizados para servicios de salud de emergencia tales como:

- o Evaluar la condición de salud y desarrollar un plan de tratamiento
- o Ayudar al participante a entender sus necesidades de salud
- o Proveer tratamiento médico de emergencia y de seguimiento
- o Proveer medicamentos
- o Proveer servicios dentales preventivos y no cosméticos

⇒ **Servicios Legales** – Los fondos pueden ser utilizados para contratar un abogado (pago por hora) para prestar servicios de asesoramiento legal para garantizar al

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Carmo Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 48 de 53

- participante el derecho a obtener o mantener una vivienda. Si la organización tiene un abogado como parte de su personal podrá subvencionar el salario de este. No se podrán pagar servicios legales relacionados a inmigración, ciudadanía e hipotecas. No se podrán pagar gastos por adelantado ni contingentes. Los criterios para ofrecer los servicios legales serán los siguientes:
- o El programa provee hasta \$500.00 de costos de abogados (la facturación deberá ser por hora de servicio prestada)
 - o Los servicios legales estarán relacionados con:
 - Manutención
 - Custodia
 - Paternidad
 - Emancipación
 - Separación
 - Órdenes de protección
 - Remedios civiles para poblaciones con necesidad especial
 - Apelaciones de veteranos
 - Reclamaciones por beneficios gubernamentales denegados
 - Órdenes de arresto
- **Destrezas de Vida** – Estos servicios están dirigidos a ayudar al participante a funcionar de manera independiente en la comunidad. Las actividades para proveer destrezas de vida a los participantes podrán ser costeadas con los fondos ESG. Las actividades elegibles son:
- o Manejo de presupuesto
 - o Manejo del hogar
 - o Manejo de conflictos
 - o Compra de alimentos y artículos de primera necesidad
 - o Nutrición
 - o Transportación Pública
 - o Paternidad/maternidad responsable

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 do Carmo Castro Secretaria Auxiliar <i>MAC</i>	Revisado por: Oficina de Sistemas y Procedimientos	Página 49 de 83
⇒ Salud Mental – Los servicios de salud mental son intervenciones terapéuticas dirigidas a problemas personales, familiares o laborales, con el fin de solucionar el problema o mejorar las circunstancias tanto personales como familiares. El servicio debe ser provisto por un profesional con licencia para trabajar condiciones de salud mental. Los fondos ESG podrán ser utilizados para estos fines en la medida en que los servicios de salud mental adecuados no estén accesibles o disponibles en la comunidad. Las actividades elegibles son: ○ Intervención en crisis ○ Prescripción de medicamentos psicotrópicos ○ Orientaciones sobre el uso y manejo de medicamentos ○ Orientaciones sobre combinaciones de enfoques terapéuticos para enfrentar múltiples problemas. ⇒ Tratamiento uso problemático de sustancias – Estos servicios deberán estar diseñados para prevenir, reducir, eliminar y evitar recurrencias (recadas) relacionadas con el uso problemático de sustancias. Los servicios deben ser provistos por profesionales licenciados o certificados. Estos servicios solamente pueden ser provistos con fondos ESG siempre y cuando los mismos estén inaccesibles o no estén disponibles en el área de servicio. Las actividades elegibles son: ○ Admisión y evaluación del participante ○ Tratamientos ambulatorio hasta 30 días ○ Consejería individual y grupal ○ Pruebas de dopaje Los gastos de hospitalización para tratamientos de desintoxicación de drogas y alcohol son ilegibles. ⇒ Transportación – Las actividades elegibles consisten en los costos de transporte de los viajes de un participante hacia y desde la asistencia médica, empleo, cuidado de niños u otras instalaciones de servicios esenciales elegibles. Las categorías de gastos elegibles de transporte incluyen: ○ El costo de transporte público de los participantes.		

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 50 de 83

- o El pago de millaje al personal de servicios mientras utiliza su vehículo privado para prestar el servicio directo contemplado en la reglamentación (se sugiere como herramienta la calculadora de DTOR).
- o La compra o alquiler de vehículos para transportar al personal de servicio o a los participantes.
- o El costo de gasolina, seguros, impuestos y mantenimiento del vehículo.

SERVICIOS DE REHABILITACIÓN Y/O RENOVACIÓN DE FACILIDADES

Toda renovación/rehabilitación de un albergue tiene que cumplir con los requisitos de evaluación ambiental establecidos por HUD en el 24 CFR 58. Además, la entidad que propone el proyecto deberá entregar el permiso de construcción³ al Departamento de la Familia antes de comenzar las obras de renovación/rehabilitación para obtener la autorización para la liberación de fondos. Los fondos de ESG podrán cubrir la labor, materiales y otros costos necesarios para la rehabilitación o transformación de una estructura que será utilizada como un **Albergue de Emergencia**. Es requisito que el edificio sea propiedad del municipio o de la entidad sin fines de lucro que propone el proyecto.

Periodo mínimo de uso de la estructura – El periodo de utilización del edificio como albergue dependerá de los fondos ESG utilizados para la renovación de la estructura, en relación al costo del bien inmueble (establecido bajo tasación), según se describe en la siguiente tabla:

Rehabilitación y/o Renovación de Facilidades		
Subcomponente	Tiempo de uso requerido	Criterios
Rehabilitación mayor: La mano de obra, materiales, herramientas y otros costos de la mejora de los edificios, que no sean reparaciones menores o de rutina.	10 años	Rehabilitación de un albergue que conlleve costos mayores al 75% del valor del edificio antes de ser rehabilitado.

³ El Permiso de Construcción se puede conseguir a través de la Oficina de Gerencia de Permisos (OGPe).

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María do Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

MCC

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 61 de 83

Conversión - un cambio en el uso de un edificio a un albergue de emergencia para personas sin hogar.	10 años	El costo de la transformación excede el 75% del valor del edificio después de la transformación.
Renovación - rehabilitación que implica costos del 75% o menos del valor del edificio antes de la rehabilitación.	3 años	Renovación de un albergue que conlleva costos de 75% o menos del valor del edificio antes de ser renovado.

En general, una actividad que agregue de forma sustancial al valor del edificio, prolongue su vida útil o lo adapte a usos nuevos sería considerada renovación o conversión. Dependiendo del costo de la renovación y valor del edificio se considerará una rehabilitación menor o una rehabilitación mayor. Las entidades que solicitan fondos para renovación, rehabilitación mayor o conversión deben:

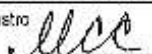
- Incluir planes para la inspección de pintura a base de plomo si se sospecha que el albergue a ser rehabilitado contiene este material peligroso y/o si fue construido antes de 1978.
- Presentar el certificado de revisión ambiental.
- Presentar Permiso de Construcción.

Las actividades íntegras relacionadas a renovación, rehabilitación y conversión son:

- Adquisición de bienes inmuebles
- Nueva construcción
- Limpieza de la propiedad para la demolición
- Administración de rehabilitación
- Capacitación del personal o actividades de recaudación de fondos asociadas con la rehabilitación
- Mantenimiento y reparación del edificio (podrían ser elegibles como parte de la operación de albergue).

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Gernio Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 52 de 83

Bajo este componente se consideran los siguientes albergues:

1. **ALBERGUE DIURNO**

Los fondos de ESG pueden ser usados para **Albergues Diurnos** (los participantes no pernoctan en la facilidad) que cumplan con los criterios bajo la definición de albergue de emergencia 24 CFR 578.102. Si el propósito principal de la entidad es brindar albergue temporal a las personas sin hogar en general o a subpoblaciones específicas, y no requiere que los ocupantes firmen contratos de arrendamiento o de ocupación, el **Albergue Diurno** cumple con la definición de Albergue de Emergencia y puede ser financiado como un Albergue de Emergencia en virtud de ESG. El objetivo principal debe ser evidente en las características del albergue.

Como mínimo, las personas sin hogar deben poder permanecer en la instalación durante las horas que esté abierto. Para que un **Albergue Diurno** use los fondos de ESG para servir como un Albergue de Emergencia, la entidad debe cumplir con los requisitos que se aplican a los sub-recipientes de ESG con respecto a los fondos y actividades de albergue. Solo se considerarán **Albergues Diurnos** si cumplen con lo siguiente:

- a. Cada participante debe ser evaluado para verificar la elegibilidad como persona sin hogar e identificar el tipo de asistencia y servicios que necesita. Esta evaluación debe realizarse de acuerdo con el 24 CFR 578.401 (a).
- b. La elegibilidad de cada participante y su estatus como persona sin hogar deben ser documentados de acuerdo con los requisitos del 24 CFR 578.500 (b).

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Carmo Castro
Secretaría Auxiliar

Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página: 63 de 83

- c. Los datos del participante y de los servicios ofrecidos deben entrarse en el HMIS local. Esto debe ser completado de acuerdo con los requisitos en 24 CFR 576.400 (f).
- d. La entidad debe seguir los estándares escritos [requeridos bajo 24 CFR 576.400 (e)] relacionados con albergues de emergencia y servicios esenciales (servicios de salud mental, trabajo social, manejo de casos, enfermería y establecer un plan de servicio dirigidos a ubicar en vivienda permanente, etc.).
- e. Los costos de servicios como manejo de casos, servicios de salud mental, trabajo social, consejería, etc. proporcionados a personas sin hogar en el albergue serán elegibles bajo servicios esenciales, siempre y cuando los costos cumplan con la regla 24 CFR 576.100 (d) y 24 CFR 576.102.
- f. Los costos de proveer lavandería o comidas en el albergue serán elegibles bajo las operaciones de Albergue de Emergencia, siempre y cuando los costos cumplan con la regla 24 CFR 576.100 (d) y 24 CFR 576.102.

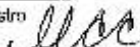
2. ALBERGUE TRANSITORIO

Los **Albergues Transitorios** están diseñados para proveer a familias o individuos vivienda provisional y servicios de apoyo necesarios para que puedan moverse a una vivienda permanente. La cláusula de excepción de HUD, conocida como *grandfather clause*, permite que las entidades que fueron financiadas en el año fiscal 2010 puedan ser elegibles para recibir fondos de ESG para albergues transitorios.

Todas las entidades que estén amparadas bajo la *grandfather clause* deberán cumplir con los estándares mínimos que aplican a los albergues de emergencia en las siguientes áreas:

MANUAL DE ESTÁNDARES PARA LA ADMINISTRACIÓN DE LOS FONDOS ESG

Validado por: María de Carmo Castro
Secretaría Auxiliar



Revisado por: Oficina de Sistemas y
Procedimientos

Página 64 de 83

- a. Participantes elegibles
- b. Ambiente del albergue
- c. Separación involuntaria de la familia⁹
- d. Seguridad y protección

Toda entidad que ha recibido fondos de ESG **ininterrumpidamente** como **Albergue Transitorio** desde el año 2010 podrá continuar operando bajo esta clasificación. Sin embargo, los CoC y/o el DF podrán evaluar los proyectos de albergue transitorio para determinar si el programa debe ser reasignado bajo otro componente o modelo de servicio como por ejemplo: *rapid rehousing*. Los proyectos nuevos no podrán operar como albergue transitorio.

Los siguientes aspectos deben ser tomados en consideración al administrar fondos destinados a ofrecer servicios de **Albergue Transitorio**:

a. Participantes Elegibles

Los servicios de **Albergue Transitorios** deben estar dirigidos a individuos o familias cuya situación de vivienda sea oónsona con las siguientes categorías:

- 1) **Categoría 1:** literalmente sin hogar
- 2) **Categoría 2:** en riesgo inminente de perder su hogar
- 3) **Categoría 4:** huyendo/intentando huir de violencia doméstica

Los participantes que estén bajo la **Categoría 3** (persona sin hogar bajo otros estatutos federales) podrán ser elegibles para albergue transitorio si el CoC al que

⁹ Cualquier grupo de personas que se presenten juntos para recibir servicios relacionados a vivienda y se identifícan como una familia, independientemente de la edad o de la relación u otras factores, se tienen que considerar como familia y deben ser servidos juntos como tal [24 CFR 676. 102 (b)].