



**CONSTRUIMOS** 

# CDBG-DR

## GUÍAS DEL PROGRAMA

PROGRAMA DE ASESORÍA DE VIVIENDA

*Este documento es una traducción de la versión en inglés.  
De haber alguna inconsistencia entre ambas versiones, la versión en inglés  
prevalecerá.*

**Esta página se dejó en blanco intencionalmente.**



## Índice

<b>Cómputo de términos.....</b>	<b>6</b>
<b>1   Trasfondo.....</b>	<b>7</b>
<b>2   Descripción del Programa.....</b>	<b>7</b>
<b>3   Objetivo Nacional.....</b>	<b>8</b>
<b>4   Usos elegibles de los fondos.....</b>	<b>8</b>
<b>5   Criterios del Programa.....</b>	<b>9</b>
<b>5.1. Metas.....</b>	<b>9</b>
<b>5.2. Adiestramiento.....</b>	<b>10</b>
<b>6   Elegibilidad general para las Agencias de Asesoría de Vivienda.....</b>	<b>10</b>
<b>6.1. Personal de Asesoría de Vivienda.....</b>	<b>11</b>
<b>6.2. Recursos de Asesoría de Vivienda.....</b>	<b>11</b>
6.2.1   Órdenes de cambio.....	11
<b>6.3. Requisitos estatales y locales.....</b>	<b>12</b>
<b>6.4. Accesibilidad y facilidades.....</b>	<b>12</b>
<b>6.5. Inelegibilidad.....</b>	<b>13</b>
<b>7   Divulgación y mercadeo.....</b>	<b>13</b>
<b>8   Requisitos de solicitud y selección.....</b>	<b>14</b>
<b>8.1. Revisión de las HCA aceptadas.....</b>	<b>14</b>
<b>8.2. Aprobación de las solicitudes.....</b>	<b>15</b>
<b>9   Plan de trabajo para la asesoría de vivienda.....</b>	<b>15</b>
<b>9.1. Requisitos.....</b>	<b>15</b>
<b>9.2. Registros e Informes.....</b>	<b>16</b>
<b>9.3. Identificación de Participantes del Programa.....</b>	<b>17</b>
9.3.1   Vales para Participantes de Reubicación del Programa R3.....	17
<b>9.4. Consulta inicial con personas solicitantes del Programa.....</b>	<b>17</b>
<b>9.5. Terminación de Servicios.....</b>	<b>18</b>
<b>9.6. Finalización de Solicitud.....</b>	<b>18</b>
<b>10  Reconsideración por el Programa y/o Revisión Administrativa.....</b>	<b>19</b>
<b>10.1. Solicitud de Reconsideración por el Programa.....</b>	<b>19</b>
<b>10.2. Solicitud de Revisión Administrativa.....</b>	<b>20</b>
<b>11  Compensación y Finalización por el Programa.....</b>	<b>20</b>

<b>11.1. Facturación</b> .....	<b>21</b>
<b>12 Cumplimiento con CDBG-DR</b> .....	<b>21</b>
<b>12.1. Participación ciudadana</b> .....	<b>21</b>
<b>12.2. Disposiciones jurídicas relacionadas</b> .....	<b>22</b>
<b>12.3. Guías Intersectoriales</b> .....	<b>22</b>
<b>13 Supervisión del Programa</b> .....	<b>22</b>
<b>14 Cláusula de separabilidad</b> .....	<b>22</b>

## **Cómputo de términos**

A menos que se especifique lo contrario, cualquier periodo de tiempo al cual se haga referencia en esta o cualquier guía del Programa de Subvención en Bloque para el Desarrollo Comunitario-Recuperación ante Desastres (CDBG-DR, por sus siglas en inglés) se considerarán días naturales. En relación a ello, el Departamento de la Vivienda de Puerto Rico (Vivienda), como destinatario de los fondos CDBG-DR, aplicará la Regla 68.1 de las Reglas de Procedimiento Civil de Puerto Rico, 32 LPRA Ap. V, R. 68.1.

**El resto de esta página se dejó en blanco intencionalmente.**

## 1 Trasfondo

La participación del Departamento de la Vivienda y Desarrollo Urbano de los EE.UU. (**HUD**, por sus siglas en inglés), con las agencias de asesoría de vivienda aprobadas para el manejo de casos, pericia en el financiamiento y supervisión de la vivienda, pericia en pólizas de propietarios de vivienda, relaciones con las redes de recuperación ante desastres, y pericia en el proceso de construcción ha probado ser una parte valiosa de la recuperación a largo plazo.

La subsección 106(a) de la Ley de Vivienda y Desarrollo Urbano de 1968, según enmendada, 12 U.S.C. § 1701x autoriza que se provean fondos para que las organizaciones públicas y privadas ofrezcan una amplia gama de servicios de asesoría de vivienda a los dueños de vivienda y arrendatarios para ayudarlos a mejorar las condiciones de sus viviendas y cumplir con sus responsabilidades como arrendatarios y propietarios. Esta Sección también dispone que el Secretario está autorizado a proveer asesoría y orientación a los arrendatarios y propietarios con respecto al mantenimiento de la propiedad, el manejo de las finanzas y otros asuntos como fuera apropiado para ayudarlos a mejorar las condiciones de sus viviendas y cumplir con las responsabilidades como inquilinos y propietarios.

El Programa de Asesoría de Vivienda (**Programa**) atenderá las necesidades de las personas solicitantes mediante los servicios educativos que promuevan una comprensión de la asesoría de vivienda, atenúen los procedimientos de morosidad y ejecución de hipotecas y muchos otros servicios prestados por agencias imparciales con conocimiento profesional.

Según la Enmienda Sustancial del Plan de Acción para los programas que se establecen bajo CDBG-DR, este Programa tiene una asignación presupuestaria total de \$17,500,000 y tiene una asignación máxima de \$3,000,000 para cada agencia de asesoría de vivienda. Si determinada organización de asesoría no puede proveer los servicios, el restante de los fondos se podrá usar con uno (1) o más de los demás proveedores de asesoría que se hayan contratado.

## 2 Descripción del Programa

Este Programa fomentará la resiliencia por medio de la educación al público y defensa ciudadana ejercida por los profesionales de las Agencias de Asesoría de Vivienda aprobada por HUD (**HCA, por sus siglas en inglés**) que explicarán las opciones disponibles para que las personas solicitantes reciban servicios de asesoría de vivienda y/o en conjunto con otras formas de ayuda para la vivienda. Estos servicios pueden incluir una gama de temas aprobados, los cuales incluyen, entre otros, la asesoría individual y el adiestramiento formal.

En el Programa la educación para las personas solicitantes se puede impartir en clases formales con un currículo establecido y metas de enseñanza, en un grupo o salón de

clases o en otros formatos aprobados por Vivienda. Estos podrían tratar temas tales como, los cuales incluyen, pero no se limitan a:

- Derechos de arrendatarios;
- El proceso de compra de vivienda;
- Mantenimiento de la residencia o educación al propietario del hogar;
- Presupuestación;
- Ley de Equidad en la Vivienda, según enmendada, 42 U.S.C. § 3601, *et seq.*;
- Identificación y denuncia de préstamos abusivos;
- Derechos para las personas con impedimentos;
- Prevención y mitigación de ejecución de hipotecas;
- Reubicación;
- Preparación y recuperación ante desastres;
- Servicios para personas sin hogar;
- Educación sobre finanzas;
- La importancia de mantener un buen crédito y
- Otros servicios para recuperación ante desastres elegibles para HCA, según se explica en el Manual de la Asesoría de Vivienda para Recuperación ante Desastres de HUD.<sup>1</sup>

Las sesiones educativas sobre la Ley de Equidad en la Vivienda, *supra*, pueden incluir la promoción y protección de los derechos civiles y su relación con el proceso de asegurar la igualdad de oportunidades de vivienda. Por lo tanto, los temas pueden incluir la identificación y denuncia de políticas, procedimientos y prácticas discriminatorias, prácticas justas de préstamos, prácticas inescrupulosas de préstamos y la Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, según enmendada, 29 U.S.C § 794.

El Programa proveerá documentación para certificar que se completaron los cursos impartidos.

### 3 Objetivo Nacional

El objetivo nacional del Programa es beneficiar a las personas de ingresos bajos o moderados (**LMI**, por sus siglas en inglés) (por debajo del 80% del ingreso promedio familiar (**AMFI**, por sus siglas en inglés) según HUD, límites modificados de ingreso para CDBG-DR en Puerto Rico, además las personas que se considera que tengan una necesidad apremiante según lo define HUD. El Programa se ofrecerá como servicio público.

### 4 Usos elegibles de los fondos

Los HCA pueden asistir en varias maneras, de las cuales la más común es la asesoría individual con un enfoque personalizado para revisar la situación financiera y de vivienda de cada familia a la vez que se identifican las barreras a las metas de vivienda

---

<sup>1</sup> <https://www.hudexchange.info/recursos/documentos/Housing-Counseling-Disaster-Program-Guide.pdf>

y se desarrolla un Plan de Acción para atender cada obstáculo. Los servicios incluyen, pero no se limitan a:

- Evaluación de la situación o recursos financieros;
- Solicitudes de recursos públicos y privados;
- Negociación de planes de pago de hipotecas y alquiler;
- Presupuestación a corto y a largo plazo de los gastos de subsistencia;
- Explicación de las opciones de seguros;
- Proveer protección en contra del fraude y prácticas engañosas;
- Planificación y preparación para la temporada de huracanes;
- Trabajar con los contratistas de reparación y reconstrucción;
- Explicación de los programas de recuperación de Vivienda;
- Conexión con opciones de vivienda a corto plazo;
- Servicios para arrendatarios que incluyen trabajar con los arrendadores, derechos de arrendatarios, etc.;
- Asesoría de reubicación para las opciones de compra de vivienda;
- Establecer la elegibilidad/capacidad de compra de propiedad;
- Asesoría sobre rehabilitación del crédito
- Educación en grupo sobre la atenuación del moho (hongos) y
- Conexión con otros recursos que proveen asistencia en la reparación de la vivienda y ayuda de emergencia.

## 5 Criterios del Programa

### 5.1. Metas

Como parte del Programa, Vivienda trabajará con las HCA aprobadas por HUD para asegurar lo siguiente:

- 1) Proveer servicios educativos a los residentes en proceso de recuperación sobre los asuntos financieros, la asesoría sobre comprar viviendas, asesoría para reestablecer el crédito, las oportunidades nuevas para convertirse en propietario de vivienda, mejorar el acceso a la vivienda a bajo costo y la conservación de la residencia propia, entre otros temas relacionados con la vivienda y las finanzas.
- 2) Asegurar las necesidades de asesoría de las personas de ingresos bajos, muy bajos o extremadamente bajos se cumplan al máximo posible.
- 3) Enfocarse en contactar los residentes en proceso de recuperación en las zonas de alto riesgo (zonas inundables ya identificadas, zonas afectadas por tormentas y zonas de riesgo de derrumbes) y/o las personas a quienes la Agencia Federal de Manejo de Emergencias (**FEMA**, por sus siglas en inglés) les denegó ayuda.
- 4) Administrar programas de asesoría de vivienda conforme a los reglamentos departamentales correspondientes y los siguientes requisitos en contra de las prácticas discriminatorias según dispuestos por leyes y reglamentos:
  - Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, según enmendada, 42 U.S.C. § 2000d *et seq.*;

- Título VIII de la Ley de Derechos Civiles de 1968, según enmendada, 7 C.F.R. § 1901.203 *et seq.*;
  - Orden Ejecutiva 11063, según enmendada, 27 FR 11527, 3 C.F.R. § 1959-1963 Comp., p. 652;
  - Sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973, según enmendada, 29 U.S.C § 794;
  - Ley de Discriminación por Edad de 1975, según enmendada, 42 U.S.C. § 6101 *et seq.*;
  - Ley para Personas con Discapacidades de 1990, según enmendada, 42 U.S.C. § 12101 *et seq.*;
  - Título IX de las Enmiendas de Educación de 1972, según enmendada, 20 U.S.C. § 1681 *et seq.*
- 5) Los servicios se pueden prestar en cualquiera de los municipios declarados como desastre en Puerto Rico por motivo de los huracanes Irma y/o María. Vivienda podrá hacer asignaciones geográficas basadas en la capacidad de los proveedores, en de solicitudes de los programas y otros criterios. Las asignaciones geográficas se pueden ajustar en el transcurso del programa a base de la capacidad y las necesidades de las personas solicitantes.

## 5.2. Adiestramiento

Como parte del Programa, Vivienda podrá adiestrar a las HCA aprobadas por HUD acerca de los programas que se proveen bajo CDBG-DR. El currículo incluirá una explicación exhaustiva de los programas disponibles y sus requisitos correspondientes de elegibilidad

Se puede proveer adiestramiento adicional para educar al personal que se contrate para los servicios de asesoría de vivienda según surja la necesidad de contratación para asegurar que los proveedores de asesoría tengan el personal adecuado para cumplir con las necesidades de las personas solicitantes. Todas las HCA subvencionadas bajo este Programa tienen que participar en el adiestramiento auspiciado por Vivienda, según se requiera.

Se podrá requerir que las HCA completen seminarios especiales de adiestramiento, prueben que tienen la capacidad de atender el volumen de casos, que tienen suficiente personal para asegurar que pueden proveer los servicios y completen una evaluación de capacidad para el área de servicio.

## 6 Elegibilidad general para las Agencias de Asesoría de Vivienda

Las HCA proveerán los servicios de asesoría a todos los residentes de Puerto Rico. Vivienda escogió las HCA aprobadas por HUD que cumplieron mejor con los criterios, entre otros, los siguientes:

- Están localizados en Puerto Rico y/o prestan servicios en Puerto Rico;
- Tienen personal adiestrado mediante certificación documentada de HUD;

- Tienen un historial de ofrecer servicios de asesoría y manejar casos de HUD;
- Tienen la habilidad comprobada para trabajar con residentes fuera del área donde están ubicadas, según fuera necesario;
- Proveerán un plan de trabajo para los residentes de manera que se tenga una idea general de las necesidades que estarán atendiendo;
- Han operado por lo menos **un (1) año** en Puerto Rico;
  - Se pueden considerar las HCA que no tengan experiencia previa en Puerto Rico si pueden proveer evidencia documental de que han servido a poblaciones de perfiles y necesidades similares.

Vivienda coordinará con cada HCA para delinear los requisitos para las solicitudes de los residentes, las entrevistas iniciales y el proceso de recibir los servicios. Se emparejarán los residentes con uno de los proveedores de asesoría de vivienda a base de una evaluación de sus necesidades, ubicación y habilidad para comunicarse con las agencias de asesoría de vivienda.

### 6.1. Personal de Asesoría de Vivienda

El personal de asesoría de vivienda del HCA debe tener un conocimiento básico de los programas de hipoteca y seguro de HUD y Vivienda para vivienda unifamiliar, tales como la FHA, además de otros programas locales y estatales de vivienda disponibles en la comunidad (lo cual incluye las necesidades de personas que son arrendatarios) y Planes consolidados (que incluye un análisis de las barreras a las opciones de equidad en la vivienda y el mercado de vivienda de Puerto Rico. El personal de la HCA también debe estar familiarizado con los programas de vivienda que ofrecen las entidades de hipoteca convencional y otros programas de vivienda o programas relacionados que pudieran ayudar a sus clientes.

### 6.2. Recursos de Asesoría de Vivienda

La HCA debe tener suficientes recursos para implementar el plan de trabajo propuesto para la asesoría de vivienda.

Las HCA deben contratar personal de asesoría de vivienda capacitado y certificado por HUD que pueda mostrar evidencia de que tiene por lo menos **seis (6) meses** de experiencia en el tipo de trabajo que realizarán en el programa de la agencia de asesoría de vivienda. La evidencia del adiestramiento del personal tiene que estar documentada en los expedientes de los empleados en la agencia. Se evaluó la documentación del adiestramiento del personal cuando las agencias solicitaron las subvenciones y se volverán a evaluar cuando las agencias reciban las evaluaciones de desempeño. Mientras las HCA mantengan una certificación actualizada de HUD, el personal que se contrate se debe certificar dentro de **un (1) año** de su contratación.

#### 6.2.1 Órdenes de cambio

Si una HCA carece de los recursos necesarios para completar el trabajo del Programa, deberá presentar una solicitud para adquirir los recursos adicionales necesarios. Estos

recursos podrán incluir, entre otros, personal general, tecnología y espacio de oficina. Las solicitudes de órdenes de cambio, que incluyan la justificación de la necesidad de los recursos adicionales, deben ser solicitadas por la HCA y podrán ser aprobadas por los funcionarios del Programa, según sea el caso en particular.

Vivienda evaluará las solicitudes de orden de cambio para determinar si hay una necesidad razonable para dichos recursos para que la HCA pueda ofrecer asesoría de vivienda adecuada en la región asignada.

Todo trabajo que se lleve a cabo fuera de los parámetros autorizados por medio de una orden de cambio, no será reembolsable bajo CDBG-DR si no cuenta con previa autorización previa. Las HCA serán responsables de todo gasto incurrido debido a las actividades completadas que no están contempladas en trabajo o con recursos que rebasan el nivel aprobado sin la autorización previa mediante un orden de cambio debidamente autorizado.

### 6.3. Requisitos estatales y locales

Conforme a 24 C.F.R. § 214.103(k) las agencias de asesoría de vivienda sus sucursales y afiliadas deben cumplir con los requisitos estatales y locales para operar.

### 6.4. Accesibilidad y facilidades

Según lo dispuesto en 24 C.F.R. § 214.103(l), todas las facilidades de la agencia de asesoría de vivienda y sus sucursales, afiliadas y subdestinatarios deberán cumplir con los siguientes criterios:

- La oficina debe estar abierta durante horas normales de trabajo y ofrecer un horario extendido cuando fuera necesario;
- Proveer privacidad para la asesoría individual y confidencialidad de los expedientes de los clientes;
- Proveer documentos e información de importancia vital en formatos alternos además de proveer accesibilidad o acomodo alternativo para personas con discapacidades, conforme a la sección 504 de la Ley de Rehabilitación 1973, según enmendada, 29 U.S.C. § 794, 24 C.F.R. partes 8 y 9 y la Ley para Personas con Discapacidades, según enmendada, 42 U.S.C. § 12101 *et seq.*;
- Los consejeros de vivienda deben dominar el lenguaje de los clientes que atienden. Además, todos los documentos que se suministren a los clientes deben estar disponibles en inglés y en español; y
- Debe tener una oficina claramente identificada con espacio disponible para los servicios de asesoría de vivienda. Debe haber rotulación permanente que identifique la oficina de asesoría de vivienda.

## 6.5. Inelegibilidad

Las HCA deben cumplir con todos los requisitos de equidad en la vivienda y derechos civiles aplicables según 24 C.F.R. § 5.105 (a).

Se determinará que la HCA es inelegible si:

- a) Se le ha acusado de violar sistemáticamente la Ley de Equidad en la Vivienda de manera continua; o
- b) Ha sido la parte demandada en un pleito relacionado con la Ley de Equidad en la Vivienda incoado por el Departamento de Justicia en que se alega un patrón o práctica de discrimen continuo; o
- c) Ha recibido una carta de señalamientos de una falta de cumplimiento sistémica y continua bajo el Título VI de la Ley de Derechos Civiles de 1964, la sección 504 de la Ley de Rehabilitación de 1973 o la sección 109 de la Ley de Vivienda y Desarrollo Comunitario de 1974, según enmendada.

Conforme a la sección 808(e)(5) de la Ley Equidad en la Vivienda, Vivienda tiene un deber por mandato de ley de activamente promover la equidad en la vivienda mediante sus actividades. Vivienda requiere ese mismo cumplimiento de sus subrecipientes. Las HCA deben promover activamente la equidad en la vivienda para las clases protegidas en la Ley de Equidad en la Vivienda. Las clases protegidas incluyen la raza, el color, el origen nacional, la religión, sexo, los impedimentos y la situación familiar. Se espera que las agencias de asesoría de vivienda ayuden a remediar el discrimen en la vivienda y promuevan los derechos a la equidad en la vivienda y opciones de equidad en la vivienda.

Por lo tanto, siempre y cuando la acusación, pleito o carta de señalamientos que se menciona en los anteriores incisos (a), (b), o (c) se haya resuelto a la satisfacción de Vivienda, se entenderá que la HCA es elegible. Esto se determinará caso a caso.

## 7 Divulgación y mercadeo

HCA como subrecipientes de Vivienda, deben proveer divulgación por medio de múltiples plataformas que incluyen, pero no se limitan a, la radio, la prensa escrita, las redes sociales, las iniciativas locales de mercadeo y los eventos o ferias locales. Esta divulgación se debe documentar, debe ser medible y crear impacto. La divulgación se medirá en informes trimestrales.

La divulgación inicial se debe dirigir a los residentes en proceso de recuperación ubicados en zonas de alto riesgo (zonas inundables identificadas, áreas de tormentas y zonas de riesgo de derrumbes) y/o las personas a quienes la Agencia Federal de Manejo de Emergencias (FEMA) les denegaron ayuda.

Las actividades de divulgación y mercadeo deben incluir información para crear conciencia sobre temas de vital importancia relacionado con la vivienda, tales como los préstamos abusivos, los préstamos justos y la equidad en la vivienda, lo cual incluye

lo que se debe hacer si se piensa que ha sido discriminado (es decir, como presentar una querrela) y la disponibilidad de asesoría de vivienda y otras formas de ayuda. Esto significa distribuir materiales, hacer presentaciones en eventos comunitarios, realizar campañas informativas, tales como anuncios de servicio público, anuncios u otros tipos de campañas publicitarias y educar a las entidades hipotecarias y otros socios en la industria.

Todos los planes se deben presentar a Vivienda para revisión y aprobación antes de que la HCA comience sus labores. Los materiales de divulgación y mercadeo relacionados con los programas CDBG-DR deben tener la aprobación previa de Vivienda antes de publicarse y se deberán publicar en inglés y en español.

## 8 Requisitos de solicitud y selección

### 8.1. Revisión de las HCA aceptadas

Se incentivó a las agencias existentes de asesoría de vivienda que prestan servicios en Puerto Rico a solicitar la asignación de fondos provistos por medio de este Programa.

Vivienda publicó un Aviso de Disponibilidad de Fondos (**NOFA**, por sus siglas en inglés), en que se solicitaba documentación que evidenciara las calificaciones a base de la experiencia, la capacidad y la habilidad de prestar los servicios y la metodología y enfoque para prestar los servicios que se describían.

La metodología para evaluar y proveer fondos en el NOFA tenía como fin asegurar el cumplimiento de las metas del Programa. Vivienda asignó un sistema de puntuación en el NOFA mediante el cual se favorecían los servicios de calidad, la supervisión y control de calidad, la satisfacción de necesidades claves y la administración eficiente del programa.

Estos requisitos, incluían, entre otros, que la HCA:

- Esté ubicadas en Puerto Rico y/o presten servicios en Puerto Rico;
- Tenga un historial de proveer este tipo de servicios en Puerto Rico que se demuestra mediante:
  - Las necesidades y problemas de la población que se atenderá;
  - Cómo la agencia atenderá uno o más de las necesidades y problemas con los recursos que tiene a su disposición;
  - El tipo de servicios de asesoría de vivienda que se ofrecen;
  - Estructura de precios, si fuera aplicable;
  - El área geográfica de servicio y
  - Los resultados que se anticipan lograr dentro de periodo autorizado.
- Historial de manejo de su volumen de casos;
- Contar con suficiente personal para atender adecuadamente los residentes de Puerto Rico;
- Tenga un historial de pericia en el área de servicio para el cual solicita;

- Tenga un historial de capacidad de trabajo con residentes fuera del área donde está ubicada;
- Cuenten con una metodología comprobada para la implementación de programas o proyectos que rinda resultados.

La aprobación de las HCA se basó en la verificación por Vivienda de todos los documentos e información suministrada. Vivienda se reserva el derecho de solicitar documentación adicional o anejos, según fuera necesario. Las HCA que tienen sucursales o afiliadas en que la entidad matriz ejerce control sobre la calidad y tipo de servicios de asesoría de vivienda que se prestan deben presentar una sola solicitud para aprobación.

Estas decisiones se tomaron a base de la legislación aplicable, los reglamentos federales, los códigos y ordenanzas estatales y locales, directrices locales y Guías del Programa.

## 8.2. Aprobación de las solicitudes

Si el paquete de la solicitud es seleccionado por Vivienda para financiamiento, Vivienda aprobará una agencia por un periodo de hasta **dos (2) años**, con opción de extenderlo. Vivienda notificará a la agencia de su aprobación mediante una Notificación de Aprobación a la oficina principal de la agencia. Esta notificación delinearé la decisión de elegibilidad hecha e indicará los próximos pasos, de ser aplicable.

Una vez aprobado, Vivienda proveerá una Notificación de Adjudicación que incluirá información de la cuantía del financiamiento disponible para el HCA, como adjudicatario. Vivienda notificará al/los adjudicatario(s) ganador(es) y llevará a cabo una reunión de inicio para delinear los servicios, sesiones de adiestramiento, y cualquier otro requisito adicional a ser llevados a cabo, incluyendo la preparación del Plan de Trabajo CDBG-DR para la Asesoría de Vivienda.

## 9 Plan de trabajo para la asesoría de vivienda

### 9.1. Requisitos

El Plan de Trabajo para la Asesoría de Vivienda debe:

- Describir la información demográfica, necesidades y problemas de vivienda y límites geográficos de los objetivos del servicio.
- Identificar servicios de Asesoría de Vivienda a ser provistos en respuesta a una o más de las necesidades en comunidades de enfoque y áreas geográficas donde la agencia y sus ramas y afiliadas proveerán sus servicios de Asesoría de Vivienda.
- Identificar estrategias de educación grupal, mercadeo y participación.
- Atender, de ser apropiado, escenarios o formatos alternos para proveer servicios de Asesoría de Vivienda para casos en los cuales la agencia y el cliente mutuamente están de acuerdo en la necesidad de un escenario o formato alternativo y en casos en que las facilidades de la agencia no están accesibles.

- Formatos alternos pueden incluir asesoría telefónica o sistemas de asesoría remotos diseñados utilizando sistemas de tecnología de video-llamadas, video cameras, e internet. Sistemas de tecnología de video-llamadas, también pueden usarse para proveer talleres y sesiones de educación grupal.
- Detallar el plan de la agencia para comunicación de seguimiento con el cliente.
- Identificar la estructura existente de cargos y proveer información de cómo garantizar que no se les cobre a los participantes buscando servicios financiados por CDBG-DR.
  - Servicios provistos a través del Programa deben de ser libres de cargo a los participantes. La HCA recibirá pago de Vivienda para proveer estos servicios.
  - Las HCA serán reembolsadas por las siguientes actividades elegibles: provisión de servicios de asesoría y educación servicios que benefician clientes, incluyendo la supervisión y control de calidad necesarios para proveer servicios de alta calidad; costo de educación de cliente y materiales; programa de supervisión; costo de cumplimiento y control de calidad; supervisión de personal de Asesoría de Vivienda; entrenamiento de Asesoría de Vivienda; e iniciativas de mercadeo y participación.
- Los Planes de Trabajo HCA están sujetos a la aprobación de Vivienda. Una vez aprobados, cualesquiera cambios al Plan de Trabajo deben de ser aprobados subsiguientemente.

## 9.2. Registros e Informes

Según 24 C.F.R. § 214.315, las HCA deben tener un Sistema establecido de registros que permita a Vivienda y a HUD lograr acceso fácilmente toda la información necesaria para una revisión de desempeño.

Las HCA participantes deben garantizar la confidencialidad de la información personal y financiera de cada cliente, tanto electrónica como en papel, incluyendo informes de crédito, ya se reciba la información del cliente o de otra fuente. El no mantener la confidencialidad o el uso impropio de los informes de crédito puede exponer a la agencia a penalidades bajo el Ley de Informe Imparcial de Crédito, según enmendada, 14 U.S.C. § 1681 *et seq.* Expedientes en papel de los clientes deben ser guardados en armarios con seguro y los expedientes electrónicos de los clientes deben permanecer asegurados y ser accesibles solo a empleados autorizados.

Las HCA participantes utilizarán un sistema electrónico de manejo de cliente de Asesoría de Vivienda para la recolección y reporte de información a nivel de cliente incluyendo, pero no limitado a data financiera y demográfica, servicios de asesoría provistos y resultados. Las Agencias serán requeridas a interfaz con las bases de datos de Vivienda.

Los informes sobre el progreso de la participación, tasa de entrevistas iniciales, identificación de cualquier área clave de necesidades de residentes que no estén siendo cumplidas, y metas cumplidas/pendientes, serán sometidos a Vivienda.

### 9.3. Identificación de Participantes del Programa

Vivienda trabajará con HCA para identificar su proyecto de potenciales participantes. Los participantes pueden ser referidos por otros programas financiados por CDBG-DR, incluyendo Reparación de Hogar, Reconstrucción o Reubicación (Programa R3), directamente de Vivienda, o auto-referido. Participantes serán referidos basados en ambos área de servicios y servicios específicos provistos por una HCA. Una vez una HCA reciba un referido de una de estas fuentes, contactarán los participantes dentro de **dos (2) días laborables** para iniciar entrevistas iniciales.

#### 9.3.1 Vales para Participantes de Reubicación del Programa R3

Personas solicitantes del Programa de Reparación, Reconstrucción o Reubicación (Programa R3) que son otorgados un Vale de Reubicación serán requeridos a participar en el Programa de Asesoría de Vivienda. Como condición de recibir una adjudicación de reubicación del Programa R3, estas personas solicitantes deben completar un curso de educación de propietario provisto por una HCA financiado por CDBG-DR y proveer documentación certificando haber completado el currículo. El curso de educación de propietario debe ser completado antes del evento de finalización de bienes raíces del Programa R3 de la persona solicitante. Para más información sobre el Programa R3, favor ver las guías del programa para el Programa de Reparación, Reconstrucción o Reubicación, disponibles en [www.cdbg-dr.pr.gov](http://www.cdbg-dr.pr.gov).

El Programa de Asesoría de Vivienda proveerá a las personas solicitantes con apoyo a través del proceso de reubicación asistiéndoles con cosas como: identificar un hogar de reemplazo apropiado, educación para propietario de vivienda, y conectar personas solicitantes con proveedores de servicios sociales en áreas siendo consideradas por la persona Solicitante para reubicación.

Las personas solicitantes deben trabajar con una HCA para identificar un hogar de reemplazo apropiado. El Personal del Programa R3 verificará que la persona Solicitante haya tomado acción adecuada para identificar opciones apropiadas proporcionales a la composición del hogar y necesidades familiares y trabaje de cerca con el HCA de la persona Solicitante para asegurarse que se estén haciendo suficientes esfuerzos se estén haciendo.

### 9.4. Consulta inicial con personas solicitantes del Programa

Las HCA proveerán a las personas solicitantes una consulta inicial una vez se haya completado la entrevista inicial de servicios de asesoría. Para atender mejor a la persona Solicitante, al calendarizar esta consulta, la HCA debe confirmar la información del residente, como información de contacto, necesidades de recuperación, etc.

En la consulta inicial, la HCA se reunirá y discutirá las necesidades de vivienda con la persona Solicitante y cualesquiera otros miembros de la familia que vayan. La HCA deberá confirmar la información de la solicitud y reunir cualesquiera documentos provistos por la persona Solicitante en relación a sus necesidades particulares además de proveer una lista de documentación adicional que será requerida como próximos pasos basada en las necesidades identificadas.

Las personas solicitantes deben proveer todos los documentos requeridos dentro de un tiempo razonable para garantizar progreso y éxito de su participación en el Programa. Las HCA son responsables de **dos (2) reuniones** de seguimiento con la persona Solicitante para cumplir con sus necesidades de consulta y/o mantener el estatus de la solicitud como vigente.

Si la persona solicitante no va a las **dos (2) consultas** calendarizadas sin notificar a la HCA, entonces su caso puede ser colocado en suspenso. La persona Solicitante será notificada de esta acción.

Las HCA individualizarán las recomendaciones de consulta para cada persona solicitante basadas en su necesidad identificada y proveerán servicios en línea con esas necesidades. Una vez el servicio provisto a un participante haya sido completado, la HCA proveerá cualquier beneficiario requerido e información de resultado al Vivienda.

### 9.5. Terminación de Servicios

Las HCA participantes deben documentar la terminación de asesoría de vivienda en el expediente del cliente. La terminación ocurre o puede ocurrir bajo alguna de las siguientes condiciones:

- El cliente logra su necesidad de vivienda o resuelve el problema de vivienda;
- La agencia decide que asesoría de vivienda adicional no llenará la necesidad de vivienda del cliente o resolverá el problema de vivienda del cliente;
- La agencia trata, pero no puede localizar al cliente;
- El cliente no sigue el Plan de Acción acordado;
- El cliente corta con Asesoría de Vivienda; o
- El cliente no se aparece a las citas con Asesoría de Vivienda.

### 9.6. Finalización de Solicitud

Las HCA participantes coordinarán un proceso de finalización con la persona solicitante, el cual puede conllevar una entrevista de salida y una evaluación de servicios necesitados y necesidades sin resolver, si alguna. Las personas solicitantes podrán proveer críticas al HCA por escrito.

Cualquier reclamación sometida a la HCA deberá ser discutida, documentada y resuelta con un informe. Véase, sección de Reclamaciones y Apelaciones de las Guías

Intersectoriales en [www.cdbg-dr.pr.gov](http://www.cdbg-dr.pr.gov). Las HCA son responsables de completar informes de agregado para cuantificar los servicios que han provisto y los resultados para cada caso.

## 10 Reconsideración por el Programa y/o Revisión Administrativa

Los participantes del programa podrán impugnar cualquier determinación o denegatoria basadas en la póliza del Programa. Sin embargo, una persona Solicitante no puede impugnar un requisito estatutario federal.

Las personas solicitantes tendrán el derecho de solicitar al Programa una Reconsideración o solicitar una Revisión Administrativa directamente con Vivienda, según se indica abajo.

### 10.1. Solicitud de Reconsideración por el Programa

Las personas solicitantes podrán radicar una solicitud de reconsideración al Programa cuando se entiende que hay un error con las determinaciones del Programa. La persona solicitante deberá someter una Solicitud de Reconsideración escrita directamente con el Programa dentro de **veinte (20) días** de ser notificada la determinación, según indicado en el aviso. Las personas Solicitantes que radiquen una solicitud de Reconsideración con el Programa, son incentivadas a proveer hechos o circunstancias individuales además de documentos en apoyo para justificar su petición. La fecha de notificación es aquella en la que la determinación del Programa fue enviada a la persona solicitante.

En el proceso de la Solicitud de Reconsideración, el Programa solo revisará hechos e información ya incluida en el expediente de la persona Solicitante, a menos que la persona Solicitante someta nueva documentación. El programa tiene la discreción de aceptar o denegar nueva documentación basada en su pertinencia a la Solicitud de Reconsideración con el Programa.

El Programa revisará y atenderá la Solicitud de Reconsideración dentro de **quince (15) días** de su recibo. Las personas Solicitantes serán notificadas de la determinación de la reconsideración mediante una notificación de Solicitud de Reconsideración aprobada o Solicitud de Reconsideración Denegada. Solicitudes con una Solicitud de Reconsideración Aprobada volverán a tener el estatus de Programa activo y continuar con el proceso de ordinario. La determinación original se mantendrá para los participantes con una Solicitud de Reconsideración Denegada.

Presentar una solicitud de Reconsideración del Programa no sustituye, invalida o impide ningún derecho legal que tenga una persona Solicitante para impugnar una determinación del Programa.

Por lo tanto, las personas Solicitantes que entienden que la determinación inicial del Programa es errónea, pueden someter una Solicitud de Reconsideración con el Programa o una petición de revisión de la decisión tomada por el Programa radicando

una Solicitud de Revisión Administrativa en Vivienda de acuerdo con el Reglamento Número 4953, de 19 de agosto de 1993, el cual regula el Proceso Formal Adjudicativo de Vivienda y sus Agencias Adjuntas (Reglamento 4953).

## 10.2. Solicitud de Revisión Administrativa

Si una persona solicitante no está de acuerdo con una determinación del Programa, o con una determinación denegando la Solicitud de Reconsideración, esa parte puede como administrador de fondos, radicar una Solicitud de Revisión Administrativa con Vivienda. La persona Solicitante deberá someter dicha solicitud, por escrito, dentro de **veinte (20) días** de ser notificada de la determinación del Programa o de la determinación denegando la Solicitud de Reconsideración. La fecha de notificación es aquella en la que la determinación fue enviada a la persona solicitante.

Las personas solicitantes que sometan una Solicitud de Revisión Administrativa deben seguir el procedimiento establecido en el Reglamento 4953. Una vez el Proceso Adjudicativo Administrativo concluye, las solicitudes cuyas Solicitudes de Revisión Administrativa fueron aprobadas volverán a tener estatus activo con el Programa y continuarán con el proceso de ordinario. La determinación original permanecerá para los participantes con una Solicitud de Revisión Administrativa denegada.

Si la persona Solicitante no está de acuerdo con alguna determinación escrita final sobre alguna Solicitud de Revisión Administrativa notificada por Vivienda tras completar el Proceso Adjudicativo Administrativo, dicha parte podrá radicar una petición de revisión judicial ante el Tribunal de Apelaciones de Puerto Rico dentro de **treinta (30) días** del archivo de la copia de la notificación. Véase Ley Núm. 201-2003, según enmendada, conocida como la Ley de la Judicatura del Estado Libre Asociado de Puerto Rico de 2003, 4 LPRA § 24 y siguientes., y sección 4.2 de la Ley 38-2017, según enmendada, conocida como la Ley de Procedimiento Administrativo Uniforme del Gobierno de Puerto Rico, 3 LPRA § 9672.

Si el Solicitante no radica una Solicitud de Reconsideración basada en el Programa o impugna una determinación bajo el Procedimiento Adjudicativo Administrativo con el Vivienda, dentro del tiempo para ello, la inacción será considerada como una aceptación de la determinación.

## 11 Compensación y Finalización por el Programa

Cargos a adjudicaciones Federales para salarios e ingresos deben ser basadas en récords que relejen certeramente el trabajo efectuado y cumplan con los estándares requeridos en 2 C.F.R Parte 200.430(h)(8)(i).

Vivienda requerirá a las HCA que provean informes finales para los resultados de los de los residentes a quienes le fueron provistos los servicios, así como informe resumido que indiquen la medida, diseño y manufactura logradas con el financiamiento provisto. Todos los récords deben ser retenidos y mantenidos por un periodo de al menos **cinco**

**(5) años**, desde la finalización de la subvención. Además, deben ponerse a la disposición de Vivienda a solicitud suya.

Todas las HCA deben poder demostrar y documentar el costo actual de proveer el servicio. La cantidad facturada no puede exceder el costo actual del servicio provisto.

Los récords deben apoyar la distribución de los salarios y sueldos de los empleados, a través de actividades específicas u objetivos de costos si el empleado trabaja en más de una asignación Federal; una asignación Federal y una asignación no-federal; una actividad de costo indirecto y una actividad de costo directo; dos (2) o más actividades indirectas que son asignadas usando diferentes bases de asignación o una actividad no permitida y una actividad de costo directo o indirecto.

### 11.1. Facturación

Los estimados de presupuesto solos (en otras palabras, estimados efectuados antes de que los servicios sean provistos) no cualifican como apoyo para cargos a asignaciones. Los récords deben razonablemente reflejar el total de actividad por la cual los empleados son compensados. Costos por provisión de Programa como publicaciones de participación, espacio de alquiler, para reuniones de grupo y gastos operacionales asociados pueden ser reembolsados por el Programa de acuerdo con el acuerdo de subrecipiente.

Las HCA someterán solicitudes de pago de acuerdo con las guías de facturación de Vivienda. Los fondos serán distribuidos mensualmente a base de sorteo. No se permitirán desembolsos a menos que el Acuerdo CDBG-DR sea firmado y fechado por las dos partes (HCA y Vivienda). Solo los costos identificados en el Acuerdo CDBG-DR serán considerados elegibles para pago/reembolso por este Programa. La contabilidad de desembolsos y gastos será regularmente para cerciorarse de que los fondos se gastan de acuerdo a los términos de los acuerdos escritos de CDBG-DR. Este proceso ayudará a identificar aquellas Agencias de Asesoría de Vivienda que no cumplen con las metas acordadas. Trimestralmente, las HCA llevarán cuenta y reportarán a Vivienda compromisos de fondos y gastos e información de beneficiario cuando esté disponible.

## 12 Cumplimiento con CDBG-DR

### 12.1. Participación ciudadana

Los comentarios de los ciudadanos sobre el Plan de Acción publicado por Vivienda, cualquier modificación sustancial al Plan de Acción, los informes de desempeño y/u otros asuntos relacionadas con la administración general de los fondos de CDBG-DR, incluyendo todos los programas financiados por esta subvención, son bienvenidos. El Plan de Participación Ciudadana está publicado como un documento independiente en [www.cdbg-dr.pr.gov](http://www.cdbg-dr.pr.gov). Para obtener más información sobre cómo ponerse en contacto con Vivienda, consulte [www.cdbg-dr.pr.gov](http://www.cdbg-dr.pr.gov). Leyes y/o Reglamentos relacionados

## 12.2. Disposiciones jurídicas relacionadas

Esta Guía de Programa provee un marco de referencia sobre múltiples disposiciones jurídicas que le aplican al Programa de Asesoría de Vivienda. No obstante, pudieran existir otras leyes o reglamentos que también sean aplicables y no fueron incluidas. De ser así, ello no impide que el Programa las haga valer, o que el solicitante reciba los servicios provistos por el Programa, según sea el caso. Además, Vivienda podrá promulgar, o haber promulgado, reglamentos que atiendan cómo aplica alguna u otra de las disposiciones jurídicas mencionadas en esta Guía de Programa.

De existir una discrepancia entre estas guías y alguna ley o reglamento en ella mencionada, dichas disposiciones jurídicas prevalecerán sobre las guías. Igualmente, si el cualquier momento se enmendara alguna ley o reglamento mencionado en esta Guía de Programa, dichas enmiendas aplicarán sin necesidad de enmendarlas.

## 12.3. Guías Intersectoriales

Algunos requisitos federales y locales se aplican a todos los Programas financiados por CDBG-DR. Estas Guías Intersectoriales cubren temas tales como el manejo financiero; la revisión ambiental; las normas laborales; la adquisición; la reubicación y vivienda justa, entre otros. Los requisitos descritos en las Guías Intersectoriales mencionadas anteriormente se aplican a todos los Programas descritos en el Plan de Acción inicial CDBG-DR de Vivienda y sus enmiendas. Consulte las Guías Intersectoriales que se encuentran en [www.cdbg-dr.pr.gov](http://www.cdbg-dr.pr.gov) para obtener más información.

## 13 Supervisión del Programa

El contenido de estas Guías del Programa no limita de manera alguna el rol que tiene Vivienda, HUD y/u otra autoridad correspondiente de supervisar y monitorear las actividades del Programa.

## 14 Cláusula de separabilidad

Si cualquier disposición de estas Guías, o su aplicación hacía algún individuo, socio, corporación o circunstancia, fuera hallada inválida o inaplicable por un tribunal con competencia, el resto de éstas -y su aplicación- no se verán afectada.

**FIN DE LAS GUÍAS.**