

# Un hogar del cual sentirse orgulloso



## Manual del residente





## Un hogar del cual sentirse orgulloso



A translation of this document is available online at [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha).

La traducción de este documento está disponible en Internet en [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha).

房屋局網站 (網址: [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha)) 備有文件譯本可供索取。

Перевод этого документа находится на интернете [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha).

## Índice

NUMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES.....	V
PALABRAS DE BIENVENIDA DEL GERENTE GENERAL .....	1
<b>SOBRE SU APARTAMENTO .....</b>	<b>2</b>
Conozca al personal .....	2
El primer vistazo .....	4
Reparaciones del apartamento .....	4
Entradas a los edificios de NYCHA .....	6
Intercomunicadores .....	7
Cerraduras de los apartamentos .....	7
Puertas que se cierran solas .....	7
Rejas de seguridad y trabas en las ventanas .....	8
Salida de escape para incendio .....	9
Alarmas de humo .....	9
Alarma de monóxido de carbono .....	9
Instalación de teléfonos .....	10
Antenas comunes y parabólicas .....	10
Servicio de fumigación .....	11
Lavarropas y secarropas.....	11
Estacionamiento .....	12
¿Se quedó afuera? .....	13
Áreas de barbacoa .....	13
<b>ALQUILER Y CONDICIONES DE INQUILINATO .....</b>	<b>15</b>
Su depósito de garantía .....	15
Cálculo del alquiler .....	15
Fecha de pago de alquiler .....	15
Formas de pago de alquiler .....	16
Revisión anual de ingresos .....	18
Ingreso y composición familiar .....	19
Servicio comunitario.....	19
Exenciones del servicio comunitario .....	21
Desalojo y finalización de inquilinato .....	23
El proceso de desalojo por falta de pago del alquiler .....	25
El proceso de desalojo por actividad delictiva y otros casos de finalización de inquilinato .....	25
Condiciones del inquilinato .....	26
Política de mascotas de NYCHA .....	28

<b>DELINCUENCIA Y SEGURIDAD .....</b>	<b>30</b>
La división de policía de la vivienda y las patrullas de vigilancia del NYPD....	30
Brigada antinarcoóticos y unidad de investigaciones especiales.....	30
Cédulas de identificación del empleado.....	31
Denuncia del fraude y la corrupción .....	31
<b>MUDARSE FUERA DEL RESIDENCIAL .....</b>	<b>32</b>
Requisitos .....	32
Horas permitidas para la mudanza.....	32
Cargos por daños.....	32
<b>SIN SU AYUDA.....</b>	<b>33</b>
Ascensores.....	33
Eliminación de la basura .....	34
Reciclaje .....	34
Fumar .....	35
Costo de los servicios públicos.....	36
Nuevos electrodomésticos.....	38
Caja de fusibles y disyuntores.....	38
Calefacción y agua caliente .....	39
<b>SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS .....</b>	<b>40</b>
Peligro de incendio en el hogar .....	40
Alarmas de incendio y puertas hacia las escaleras.....	41
En caso de incendio en su apartamento .....	41
<b>POSIBLES RIESGOS .....</b>	<b>42</b>
Moho .....	42
Prevención del moho .....	42
Limpieza del moho.....	44
Si el problema persiste .....	44
Pintura a base de plomo .....	44
Asbesto.....	46
<b>CONSEJOS PRÁCTICOS DE LIMPIEZA .....</b>	<b>47</b>
El piso de su apartamento .....	47
Las paredes .....	47
Consejos prácticos para la cocina .....	47
Refrigeradores.....	48
Cubierta del fregadero y encimera de cocina .....	49
Baños.....	49

<b>PARTICIPAR .....</b>	<b>50</b>
Oficina de Participación del Residente .....	50
Asociaciones de residentes .....	50
Comités de las asociaciones de residentes.....	50
Consejo de presidentes de todas las asociaciones de la ciudad .....	51
Junta asesora de residentes.....	51
Servicio de vigilancia compuesto por residentes.....	52
<b>INSTALACIONES COMUNITARIAS.....</b>	<b>53</b>
<b>PROGRAMAS PARA RESIDENTES.....</b>	<b>54</b>
Programas educativos .....	54
Artes visuales y escénicas .....	55
Recreación y deporte .....	56
Comidas nutritivas .....	56
<b>SERVICIOS DE SALUD .....</b>	<b>56</b>
Salud para personas de la tercera edad .....	57
<b>PROGRAMAS PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD .....</b>	<b>58</b>
<b>DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARA LA FAMILIA .....</b>	<b>59</b>
<b>EMPLEO PARA LOS RESIDENTES .....</b>	<b>61</b>
<b>IGUALDAD DE OPORTUNIDADES .....</b>	<b>64</b>
Los discapacitados .....	65
<b>MANTENERSE AL TANTO.....</b>	<b>67</b>
NYCHA en Internet .....	67
El periódico de la Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Nueva York ....	67
Lea la cartelera de anuncios .....	67
<b>INFORMACIÓN DE CONTACTO .....</b>	<b>68</b>

## NÚMEROS TELEFÓNICOS IMPORTANTES

### OFICINA DE ADMINISTRACIÓN DEL RESIDENCIAL

De lunes a viernes de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.

( ) \_\_\_\_\_

### CENTRO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (CCC):

24 Horas al día, 7 días a la semana

**718-707-7771**

### DIVISIÓN DE POLICÍA DE LA VIVIENDA

(Área de servicio de su policía local)

( ) \_\_\_\_\_

### DEPARTAMENTO DE POLICÍA DE NYC

Nro. de comisaría de su vecindario

( ) \_\_\_\_\_

## LLAME AL 911 EN CASO DE UNA EMERGENCIA

### EL HOSPITAL MÁS CERCANO

Nombre

( ) \_\_\_\_\_

### EL DEPARTAMENTO DE BOMBEROS MÁS CERCANO

( ) \_\_\_\_\_

### CENTRO COMUNITARIO

Nombre

( ) \_\_\_\_\_

## LLAME AL 311, CENTRO DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

## PALABRAS DE BIENVENIDA DEL GERENTE GENERAL

Estimado residente de NYCHA:

Hemos preparado este manual pensando en aquellos que por primera vez se convierten en residentes de la vivienda pública, con el fin de responder a muchas de las preguntas que seguramente tendrán al instalarse en su nuevo hogar y conocer al nuevo propietario:

la Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Nueva York (NYCHA). Para aquellos de ustedes que ya viven en uno de nuestros residenciales y lo consideran su hogar, este manual servirá como material de consulta donde encontrarán información sobre las políticas y procedimientos actuales de NYCHA en relación los residentes y sus hogares.



En este manual encontrará todo tipo de información, tal como el proceso de pago de alquiler, consejos prácticos de limpieza, programas comunitarios, mantenimiento y servicio de emergencia, qué hacer si se quedó afuera y cómo formar parte de la asociación de residentes y del servicio de vigilancia. En suma, el presente manual define claramente las condiciones de inquilinato que esperamos usted respete en su calidad de residente, y lo que se puede esperar de nuestra parte como propietarios.

Desde 1934 el personal de NYCHA se enorgullece de administrar los residenciales de forma eficaz y de brindar atención de gran calidad a incontables neoyorquinos. Nuestro propósito es trabajar a su lado para poder garantizar que su hogar sea feliz y seguro - que sea un hogar del cual pueda sentirse orgulloso.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Cecil R. House'.

Cecil R. House  
General Manager

## SOBRE SU APARTAMENTO

### CONOZCA AL PERSONAL

El administrador del residencial y el supervisor de mantenimiento tienen a su cargo un personal que cumple diferentes funciones relacionadas con la administración y el mantenimiento eficiente de las viviendas, los predios y edificios.

### ADMINISTRADOR DEL RESIDENCIAL

El administrador del residencial es responsable de las tareas de funcionamiento general del residencial, entre ellas la administración cotidiana de los apartamentos, edificios y predios. Si vive en un residencial de vivienda pública de gran tamaño, puede que también cuente con un administrador auxiliar.

En las oficinas de algunos residenciales puede que sea el administrador auxiliar quien se reúna con usted. Él es la persona encargada de las tareas de administración diarias, entre ellas la supervisión de los asistentes de vivienda.

Puede que usted ya haya conocido a su asistente de vivienda cuando firmó su contrato de alquiler y recogió las llaves de su apartamento. Durante los siguientes meses y años, él casi siempre será la persona a quien usted comunique los cambios en sus ingresos, composición familiar o cualquier otra necesidad que surja en su caso particular. Entre los deberes de un asistente de vivienda están el alquiler de apartamentos a nuevos inquilinos, las inspecciones, las entrevistas con inquilinos, resolución de quejas, cobro de alquiler y verificación e ingresos.

También conocerá al resto del personal que normalmente se encuentra en una oficina administrativa: las secretarías, los asistentes administrativos y recepcionistas. Normalmente, la recepcionista es la primera persona con quien usted habla cuando llama por teléfono o pasa por la oficina, y es la principal encargada de contestar el teléfono y transferir las llamadas entrantes.

## **SUPERVISOR DE MANTENIMIENTO DEL RESIDENCIAL**

El supervisor de mantenimiento del residencial trabaja en estrecha relación con el administrador del residencial. Junto a su personal, el supervisor de mantenimiento tiene la responsabilidad específica de preservar la buena condición física del residencial. El supervisor de mantenimiento y su personal se encargan de que los apartamentos, predios y edificios estén en buenas condiciones de funcionamiento y que los espacios públicos del residencial estén limpios, se vean agradables y se puedan utilizar. En algunas propiedades, el supervisor de mantenimiento cuenta con un auxiliar que le sigue en jerarquía, quien viene a ser el supervisor auxiliar de mantenimiento, y generalmente se ocupa de supervisar las actividades diarias del personal de mantenimiento.

Los empleados que usted ve a diario - los que mantienen el residencial limpio, trapeando pisos y recogiendo la basura - son los empleados de limpieza, quienes responden ante el supervisor de empleados de limpieza. El supervisor de áreas verdes y predios tiene a su mando al personal responsable del cuidado del césped, arbustos y árboles.

Entre los demás miembros del equipo se encuentran los trabajadores de mantenimiento, capacitados para realizar reparaciones básicas en su apartamento. Los técnicos de calefacción (HPT) solo lo visitarán si es necesario debido a un problema con la calefacción en su apartamento. Por lo general, ellos trabajan en el cuarto de calderas y en la planta del equipo de calefacción, y se encargan de mantener el suministro de calefacción y agua caliente en buen funcionamiento.

En ciertas ocasiones, usted se encontrará con otros profesionales, tales como pintores, plomeros, albañiles, mecánicos de ascensor, carpinteros, así como con contratistas externos.

Mantener el residencial en buen estado requiere mucho trabajo, por lo que nos enorgullecemos de nuestro personal de mantenimiento y administración. Ellos, a su vez, se sienten orgullosos de poder servirles.

# Un hogar del cual sentirse orgulloso

Si necesita algún tipo de reparación llame al Centro de atención al cliente (CCC) al **718-707-7771**. En caso de reparaciones rutinarias, el CCC le dará la primera fecha disponible en el calendario. Si la reparación es de urgencia, el CCC informará al residencial, pero no fijará la cita; el personal del residencial acudirá a su apartamento a la brevedad posible, dependiendo del grado de urgencia de la reparación necesaria.

## EL PRIMER VISTAZO

Como nuevo residente, usted tiene derecho a una inspección previa a la ocupación del apartamento, junto a su asistente de vivienda u otro representante de la administración del residencial, con el objetivo de identificar los objetos y situaciones que puedan necesitar reparaciones y evitar que se le pueda cobrar por ellos en el futuro.

Realice la inspección del apartamento tan pronto como le entreguen las llaves. Su apartamento debería estar en buenas condiciones, pero si ve que algo falta o necesita reparación, notifíquelo en su oficina de administración de propiedades inmediatamente.

Si usted no informa acerca del problema dentro de un período razonable de tiempo puede que se lo considere responsable del daño y se le podría cobrar el costo de la reparación.

## REPARACIONES DEL APARTAMENTO

Los residentes que necesiten algún servicio o reparaciones deben llamar al Centro de atención al cliente al **718-707-7771**, de lunes a viernes de 6:00 a.m. hasta la medianoche.

En caso de emergencias puede llamar a este número en cualquier momento, 24 horas por día, siete días a la semana.

## REPARACIONES DE MANTENIMIENTO DE RUTINA

Se les ofrecerá a los residentes la próxima fecha disponible para que se lleven a cabo las reparaciones solicitadas. Si la fecha y la hora sugeridas inicialmente no son convenientes, se le pedirá al residente que seleccione otro horario (fecha y turno matutino o vespertino).

**Los residentes que necesiten servicios o reparaciones normales deben llamar al Centro de atención al cliente al 718-707-7771.**

## REPARACIONES URGENTES O DE EMERGENCIA

Para las reparaciones de mantenimiento de emergencia, tales como fallas de los ascensores, inundaciones, falta de calefacción o agua caliente, etc., el personal del residencial responderá dentro de un plazo de 24 horas. Después del horario de oficina (de 8:30 a.m. a 4:30 p.m.), cuando la oficina de administración está cerrada, el Departamento de Servicios ante Emergencias de NYCHA será quien envíe el personal.

Usted debe encontrarse en su apartamento en el horario programado para la visita para que el personal de NYCHA pueda ingresar a hacer las reparaciones necesarias. Si usted no se encuentra en el hogar, la orden de trabajo solicitada quedará clausurada y usted deberá volver a realizar la solicitud. Sin embargo, si su solicitud de reparación afecta su seguridad o la seguridad de sus vecinos, no clausuraremos la orden de trabajo, y puede que saquemos la cerradura de su apartamento para poder ingresar o que iniciemos una acción legal para exigir que nos facilite el acceso. Éste también es el caso si uno de sus vecinos tiene un problema y puede que su apartamento lo esté generando: por ejemplo, si el vecino del apartamento de abajo tiene filtraciones de agua porque usted tiene una pérdida en su apartamento. Puede que usted ni siquiera sepa que existe una pérdida ya que ésta puede estar detrás de la pared. Cuando solicitamos acceso por uno de estos motivos, debe facilitárnoslo.

NYCHA se reserva el derecho de ingresar a cualquier apartamento para llevar a cabo obras esenciales o para investigar casos de incumplimiento de las normas. A menos que exista una emergencia tal como un incendio, una pérdida de gas o de agua, solamente ingresaremos a su apartamento con su permiso. En otras palabras, NYCHA le asegura que no abusaremos del derecho a ingresar en el apartamento. Sin embargo, obstaculizar el acceso del personal puede traer como resultado una acción administrativa para dar por terminado el contrato de alquiler debido a un incumplimiento de las normas y disposiciones. Lea su contrato de alquiler, donde encontrará una lista completa de estas normas y disposiciones, o vaya a la página 20 de este manual, donde encontrará una versión resumida bajo la sección denominada “Condiciones de inquilinato”.

NYCHA también les exige a los residentes dar acceso a sus apartamentos con el fin de realizar inspecciones y les advierte que puede sacar sus cerraduras o iniciar una acción legal contra el inquilino si no se permite el acceso para dicha inspección de rigor.

## **ENTRADAS A LOS EDIFICIOS DE NYCHA**

Algunas de las entradas a los edificios de NYCHA cuentan con dispositivos de seguridad tales como puertas de entrada principal con seguro, intercomunicadores y/o televisión de circuito cerrado (CCTV). Como residente, le pedimos que colabore para asegurar el buen uso de los dispositivos de seguridad, y para que informe a la brevedad posible si alguno no funciona apropiadamente. No mantenga las puertas abiertas con topes para puertas u objetos similares. Ayúdenos a asegurar su protección y la de sus vecinos; verifique que las puertas estén cerradas debidamente y que solamente se permita el ingreso de visitantes conocidos y autorizados al edificio.

## **SISTEMA DE INGRESO DE MÚLTIPLES DISPOSITIVOS**

NYCHA ha mejorado las entradas principales de algunos residenciales instalando cerraduras magnéticas en las puertas. Estas nuevas cerraduras no requieren llaves de metal; tanto usted como los demás inquilinos registrados (TOR) mayores de 13 años reciben una llave magnética pequeña y redonda. Para poder abrir la cerradura magnética debe colocarse la llave magnética frente al panel negro que se encuentra al lado de la puerta. En estos edificios no se entregarán llaves de metal para ingresar al edificio.

Si su composición familiar cambia, una vez que el nuevo miembro haya sido oficialmente reconocido como inquilino registrado (TOR), usted podrá solicitar una llave magnética adicional para él/ella. Si usted u otro inquilino registrado pierde una llave magnética, deberá informarlo inmediatamente en la Oficina de la Administración del residencial. El proceso para reemplazar una llave magnética es el mismo que para obtener una llave de ingreso de metal. Se le cobrará por la llave magnética perdida o robada y se le entregará una nueva llave. La llave perdida o robada se desactivará, y ya no servirá para ingresar al edificio.

## INTERCOMUNICADORES

La mayoría de los edificios de NYCHA cuentan con intercomunicadores en las entradas. Un intercomunicador es un sistema bidireccional que comunica la puerta de entrada con los apartamentos individuales. Los intercomunicadores que se están instalando actualmente suenan directamente a su teléfono (fijo o celular, el que usted elija) y le permiten abrir la puerta a sus visitas autorizadas.

Tal como sucede con las llaves del vestíbulo, avise en la Oficina de Administración de Propiedades si tiene algún problema con el intercomunicador.

## CERRADURAS DE LOS APARTAMENTOS

La puerta principal de su apartamento cuenta con una buena cerradura. No permitimos que se la reemplace por otra. Si usted desea comprar una cerradura adicional, asegúrese de que la cerradura que compre cumpla con nuestros requisitos, consulte con su asistente de vivienda. Usted será responsable de su instalación, cuidado y mantenimiento. En caso de emergencia, la Autoridad de Vivienda se reserva el derecho de romper la cerradura para poder ingresar, y NYCHA no se hará responsable de reponerla.

## PUERTAS QUE SE CIERRAN SOLAS

Las normas de la Ciudad de Nueva York exigen que todas las puertas que den a un pasillo, apartamento, escalera u otro pasaje común (ya sea abierto o cerrado) se cierren solas. Esto significa que al abrirlas y soltarlas, las puertas deben volver a cerrarse completamente con la cerradura bien encajada. Las puertas de ingreso al apartamento que cierran por sí solas ayudan a prevenir la diseminación de los incendios. La ley prohíbe que los residentes quiten o alteren el mecanismo de las puertas de ingreso al apartamento que se cierran por sí solas o que las mantengan abiertas mediante cualquier objeto. No hay excepciones a esta norma.

# Un hogar del cual sentirse orgulloso

Las alfombras o cerraduras mal instaladas pueden impedir que las puertas vuelvan a cerrarse adecuadamente. Toda alfombra o tapete de entrada que impida el funcionamiento del mecanismo que hace que las puertas se cierren solas debe despejarse del área por donde pasa la puerta. La puerta del apartamento se inspeccionará periódicamente para verificar que esté cerrando correctamente. Se llevarán a cabo las reparaciones, mejoras o alteraciones necesarias para arreglar el mecanismo de cierre automático.



Si la puerta de su apartamento no se cierra y engancha por sí sola notifíquelo al Centro de atención al cliente, **718-707-7771**. Se generará una orden de trabajo para que se repare la puerta.

Todas las puertas de entrada a los apartamentos deben tener pegado del lado de adentro el “Aviso de seguridad en caso de incendios”.

## REJAS DE SEGURIDAD Y TRABAS EN LAS VENTANAS

El Código de Salud de la Ciudad de Nueva York exige que NYCHA instale rejas en las ventanas en todos los apartamentos donde vivan niños menores de 10 años de edad, o cuando lo exija el residente. La seguridad de sus hijos no es negociable. También debería considerar pedir que le instalen rejas en las ventanas si recibe niños pequeños de visita regularmente en su apartamento.

El objetivo de NYCHA es instalar rejas en todas las ventanas. NYCHA instalará las rejas de forma gratuita. No quite las rejas que haya en sus ventanas. Las rejas solamente pueden quitarse cuando un aire acondicionado permanente vaya a ir en su lugar.

## SALIDAS DE ESCAPE PARA INCENDIO

Si su apartamento tiene una escalera de incendios, mantenga las ventanas que conducen a la misma despejadas y libres de objetos que le puedan impedir la salida. Asegúrese de que las rejas de las ventanas estén en buenas condiciones y de que todos los miembros de su hogar sepan abrirlas. Las rejas que dan a las escaleras de incendios deben estar aprobadas por el Departamento de Bomberos; las rejas con candado están prohibidas. Si tiene algún problema en las rejas de las ventanas o en las rejas que dan a la escalera de incendios llame al Centro de atención al cliente al **718-707-7771**.

## ALARMAS DE HUMO

Las leyes de la Ciudad de Nueva York exigen que cada apartamento tenga una alarma de incendios. Se le cobrará una tarifa única de USD 10 por cada alarma de humo que se instale en su apartamento. Una vez que se haya instalado una alarma de humo en su apartamento, usted tendrá la responsabilidad de inspeccionarla y probarla periódicamente para verificar que esté funcionando apropiadamente. Si por alguna razón la alarma de humo no estuviera funcionando, llame al Centro de atención al cliente al **718-707-7771**.

Se deben cambiar las pilas por lo menos una vez al año. Le será más fácil recordar que tiene que hacerlo si las cambia la fecha de un cumpleaños, un día feriado o el día que cambia la hora debido a la llegada de la primavera o el otoño. Muchas de las alarmas que funcionan a pila hacen un ruido parecido a un chirrido cuando es necesario cambiarlas. Los residentes tienen la responsabilidad de comprar e instalar las pilas nuevas.

Las leyes federales exigen que NYCHA proporcione una alarma de humo visual a todas las personas que padezcan un impedimento auditivo. Si alguno de los ocupantes de su apartamento tiene un impedimento auditivo notifíquelo en la oficina de la administración de su residencial y se le instalará una alarma de humo visual de forma gratuita.

## ALARMA DE MONÓXIDO DE CARBONO

El monóxido de carbono (CO) es un gas tóxico incoloro, inodoro e insípido que proviene de la combustión incompleta de combustibles fósiles tales como gasolina, gas natural y petróleo. Se pueden acumular niveles peligrosos de CO cuando un combustible no se está quemando apropiadamente o cuando las habitaciones están mal ventiladas y el CO queda encerrado.

Con el fin de prevenir la intoxicación por monóxido de carbono (CO), se aprobó una ley en el 2004 que exige la instalación de detectores de CO en todos los apartamentos de la Ciudad de Nueva York donde exista un horno o caldera que funcione a base de un combustible fósil. Se deben instalar a una distancia no mayor a 15 pies de los dormitorios legítimamente establecidos en el apartamento. Tomando incluso más precauciones de las que exige la ley, NYCHA ha instalado alarmas de CO en todos sus apartamentos.

Los ocupantes de cada apartamento deben encargarse del mantenimiento y reparación de la(s) alarma(s) y de remplazar las robadas, quitadas, perdidas o dañadas durante la ocupación del apartamento. Sin embargo, NYCHA sustituirá todas las alarmas de CO faltantes o defectuosas antes de que ingresen nuevos ocupantes al apartamento, y remplazará la alarma que se encuentre defectuosa dentro de un plazo de 30 días después de informada la falla si ésta ocurre dentro del primer año de instalación y no fue provocada por negligencia del residente.

De acuerdo con la ley, NYCHA le cobrará USD 25 al ocupante de cada apartamento en el cual se proporcione e instale una alarma de CO nueva por el costo de dicho trabajo. Si no tiene una alarma de CO en su apartamento, comuníquese con el Centro de atención al cliente al **718-707-7771** para generar una orden de trabajo y que le instalen la alarma de CO.

Si suena su alarma de CO, permanezca tranquilo. Una vez que haya comprobado que no se trata de la alarma de humo, apague la alarma presionando el botón de “reset” o silencio, abra las ventanas, verifique que los demás ocupantes del apartamento se encuentren bien (incluso las mascotas) y llame al **911**.

**NUNCA UTILICE LA COCINA COMO FUENTE DE CALEFACCIÓN YA QUE ESTO PUEDE AUMENTAR EL RIESGO DE INTOXICACIÓN POR CO.**

## INSTALACIÓN DE TELÉFONOS

Tiene que coordinar todo lo relativo al teléfono directamente con la compañía de teléfonos que utilice.

## ANTENAS COMUNES Y PARABÓLICAS

La instalación de televisión por cable, que se encuentra disponible prácticamente en todos los residenciales de NYCHA, corre por parte del residente. La oficina de la administración de su residencial puede proporcionarle una lista de las compañías locales de televisión por cable.

Los residentes de NYCHA tienen prohibido instalar antenas de televisión o de otro tipo en la repisa de la ventana o en cualquier lugar fuera de su apartamento sin haber obtenido previamente el consentimiento de la oficina de la administración del residencial. Esto se refiere a todo tipo de antenas comunes y parabólicas que puedan estar adheridas a los marcos de las ventanas, las rejas de las ventanas o las fachadas de ladrillo del edificio. Las antenas parabólicas solo están permitidas dentro del apartamento del residente. No se permiten las antenas en el techo. Sin embargo, puede que exista una antena maestra de televisión en su residencial. Si desea obtener más información llame a la oficina de la administración de su residencial.

## SERVICIO DE FUMIGACIÓN

Si tiene problemas de cucarachas, ratones o chinches, debe llamar al Centro de atención al cliente lo antes posible al **718-707-7771**. NYCHA utilizará geles y trampas, siempre que sea posible, para reducir el impacto sobre la salud de los tratamientos contra plagas. Si necesita tratamientos contra chinches, usted deberá colaborar con la eliminación del problema limpiando y/o empaquetando su ropa.

Nunca utilice aerosoles insecticidas tipo spray que queden en el aire dentro de su apartamento.

## LAVARROPAS Y SECARROPAS

Los residentes que deseen instalar una lavarropas en su apartamento deben obtener la aprobación escrita de la administración antes de hacerlo. Los residentes recibirán una copia de las instrucciones de instalación para lavarropas que deben seguirse y la cantidad de la tarifa mensual que se agregará al alquiler.

Algunos de los problemas más comunes que pueden suceder como resultado de un lavarropas mal instalado son la disminución del abastecimiento de agua caliente y/o un chorro de agua caliente que sale abruptamente del grifo de agua fría.

**Los residentes que deseen instalar una lavarropas en su apartamento deben obtener el consentimiento escrito de la administración antes de hacerlo.**

Los residentes deben utilizar detergentes de baja espuma, tanto para lograr una mayor eficiencia de su máquina como para evitar acumulaciones de detergente ya sea en su apartamento o en el del vecino.

La instalación de secarropas eléctricos o a gas no está permitida. Los residentes que cuelguen ropa a secar en su apartamento deben mantener las ventanas abiertas para evitar favorecer la aparición de moho.

## ESTACIONAMIENTO

La mayoría de los residenciales de la Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Nueva York tienen áreas de estacionamiento en el predio. Las plazas de estacionamiento se alquilan anualmente para el uso de los residentes registrados y los no residentes que hayan obtenido la etiqueta de estacionamiento permitido. Los vehículos estacionados ilegalmente en los predios de NYCHA pueden ser emplazados por infracción, multados o remolcados a expensas de su propietario. Las áreas de estacionamiento de NYCHA pueden ser reservadas (cuando se separa una plaza y su número para un inquilino) o no reservadas, lo que significa que el estacionamiento está disponible por orden de llegada. Sin embargo, NYCHA está convirtiendo todas las áreas de estacionamiento en estacionamientos reservados. Con el fin de poder proporcionar mejor atención al cliente, la Autoridad de Vivienda contrató un proveedor externo para que emita los permisos de estacionamiento y supervise el cumplimiento de las normas de estacionamiento. NYCHA es responsable del mantenimiento del predio de estacionamiento. Si desea obtener información acerca de la disponibilidad, costo y proceso de solicitud de estacionamiento, puede comunicarse con la oficina de la administración de su residencial, consultar el sitio web de NYCHA en [www.nyc.gov/nycparking](http://www.nyc.gov/nycparking), o llamar al servicio de atención al cliente al **212-268-9418**. NYCHA no asumirá responsabilidad por ningún vehículo estacionado en el predio de NYCHA. La duplicación o uso inapropiado de los permisos de estacionamiento puede traer como consecuencia la revocación del permiso de estacionamiento y/o el inicio de una acción legal para finalizar el inquilinato.

## ¿SE QUEDÓ AFUERA?

Si pierde la llave de su apartamento y se queda fuera de su apartamento durante horario normal de oficina (8:30am a 4:30pm) llame al Centro de atención al cliente para crear una orden de trabajo. Una vez que se genere la orden de trabajo, el inquilino, con su correspondiente identificación, debe dirigirse a la oficina de la administración de su residencial a firmar la orden de trabajo. Esto le otorga al personal autorización para extraer y cambiar la cerradura de NYCHA, si fuera necesario. El trabajo tendrá un costo de USD 47.25, que se cobrará a la cuenta del residente por la nueva cerradura y llaves. A solicitud del titular del contrato, NYCHA extraerá las cerraduras instaladas por un residente, pero no se hará responsable de reponerlas.

Si usted se queda fuera de su apartamento después de horario de oficina (entre las 4:30 p.m. y las 8:30 a.m. y los fines de semana) llame a un cerrajero o al Departamento de Servicios para Emergencias, quienes responderán a la solicitud siempre que el residente esté dispuesto a pagar una tarifa de USD 50. Se podrá conceder una adaptación especial a los discapacitados o personas de la tercera edad que se queden fuera de su apartamento pasado el horario de oficina.

## ÁREAS DE BARBACOA

Algunos residenciales de NYCHA tienen áreas de picnic/barbacoa que los residentes pueden utilizar entre el 1 de mayo y el 30 de septiembre en el horario que va entre las 10:00 a.m. y las 8:00 p.m. Para utilizar estas áreas debe obtener la autorización de la oficina de la administración de su residencial completando el formulario “Solicitud de utilización del área de picnic” y presentarlo en la oficina con un mínimo de 10 días de anticipación a la fecha solicitada. La oficina de la administración de su residencial debe responder en un plazo de dos días tras haber recibido la solicitud.

Una vez aprobada la solicitud, usted recibirá una llave del área de picnic y una copia de la solicitud aprobada el mismo día del picnic si se lleva a cabo un día de semana. Si el picnic se lleva a cabo un fin de semana o feriado, se le entregará la llave el día hábil anterior a la fecha del picnic. Debe devolver la llave del área de picnic el primer día hábil después del picnic.

# Un hogar del cual sentirse orgulloso

Una vez que se apruebe el uso de un área de picnic, deben respetarse las siguientes normas:

- Debe tener consigo una copia del formulario de solicitud para usar el área de barbacoa durante todo el día del picnic en caso de que un agente de la policía se la solicite;
- Solamente se pueden utilizar parrillas de carbón instaladas de forma permanente en el área de barbacoa;
- No se permiten fogatas ni fogones de campamento;
- Los portones deben permanecer abiertos mientras el área esté en uso;
- Usted será responsable de la conducta de todos los miembros de la familia y visitantes, y de la supervisión de los menores;
- No se permiten bebidas alcohólicas;
- Debe conectar una manguera a la llave de abastecimiento de agua o tener un balde de agua con capacidad para 16 litros cerca de la parrilla de la barbacoa;
- Las parrillas de barbacoa deben estar bajo supervisión constante de una persona mayor de 18 años, desde el momento que se enciende el fuego hasta que se apague; y
- Debe limpiar el área del picnic después de cada uso, lo cual consiste en eliminar la basura y el carbón apagado en los recipientes apropiados (contenedores o cilindros cerrados de metal).

## ALQUILER Y CONDICIONES DE INQUILINATO SU DEPÓSITO DE GARANTÍA

Todos los nuevos residentes deben pagar un depósito de garantía antes de mudarse a una vivienda pública. Quienes reciben asistencia pública pueden presentar el Acuerdo de depósito de garantía de la Administración de Recursos Humanos (HRA) como pago del depósito de garantía. Su depósito de garantía genera intereses, y todos los años ese interés se acredita a su cuenta en el mes de febrero. En caso de los depósitos que se pagan con un Acuerdo de depósito de garantía, es HRA, no el residente, quien recibe el crédito de estos intereses.

## CÁLCULO DEL ALQUILER

El alquiler se determina de acuerdo a la información que cada residente presenta en los documentos de su recertificación anual de ingresos. El alquiler que usted paga puede ser el 30 por ciento de los ingresos de su familia (después de los descuentos permitidos) o un alquiler de tarifa plana basado en el valor de mercado, eligiéndose el más bajo entre ambos (vea las excepciones a continuación).

Hay algunas excepciones a la norma del 30 por ciento, tales como ingresos esporádicos o eventuales, reembolso de costos por gastos médicos, prestación por defunción, ingresos temporales del residente, ingresos por niños menores de 18 años y cupones de alimentos. Si usted cree que sus ingresos o los de un miembro de su familia cumplen con los requisitos y debería quedar exento, comuníquese con su asistente de vivienda para hablar del tema.

## FECHA DE PAGO DE ALQUILER

Debe pagar el alquiler el primer día de cada mes, el pago después del quinto día hábil se considera atrasado. Los residentes tienen muchas opciones para pagar el alquiler mensual y/o los cargos correspondientes. Se les recuerda a los residentes que la falta de pago del alquiler puede dar lugar a que NYCHA decida terminar su contrato de alquiler mediante una acción legal por falta de pago o una acción administrativa por morosidad persistente en el pago del alquiler. Por lo tanto, si tiene dificultades para pagar su alquiler, hable con su asistente de vivienda.

**Debe pagar el alquiler el primer día de cada mes, el pago después del quinto día hábil se considerará atrasado.**

## FORMAS DE PAGO DEL ALQUILER

Pagar su alquiler en fecha es lo más importante que usted puede hacer todos los meses para mantener los servicios esenciales e instalaciones de su residencial. Los residentes que no pagan su alquiler a tiempo quedan sujetos a cubrir costos legales y pueden llegar a ser desalojados. Todos los pagos de los residentes de NYCHA se procesan en la oficina central y no se realizan en la oficina de la administración de su residencial.

Los residentes reciben una factura mensual (“Monthly Billing Statement”) con un talón recortable que se llama boleta para pago (“Remittance slip”) donde se indica la cantidad de alquiler debido y cualquier otro cargo que corresponda. También puede inscribirse para recibir su factura de alquiler mensual a través de Internet como una “factura electrónica”. Una factura electrónica no consume papel, es ventajosa, gratuita y ecológica, y si usted se suscribe a dicha modalidad, el pago electrónico a través de Internet no está sujeto a comisiones. Los residentes deben enviar sus cheques o giros postales por correo acompañados de la boleta para pago en el sobre que se adjunta con dicho propósito. La dirección a la cual se debe enviar el pago aparecerá automáticamente en el recuadro abierto del sobre.

A continuación le proporcionamos una lista de las opciones disponibles para pagar el alquiler o los cargos correspondientes:

New York City Housing Authority  
Lock Box Unit  
P.O. Box 11834  
Newark, NJ 07101-8133

- Por teléfono: llame al sistema de pago telefónico de NYCHA al **1-866-315-6355**.
- Bancos o cooperativas de crédito autorizadas: determinadas sucursales bancarias o cooperativas de crédito. Puede obtener una lista en su oficina de la administración de su residencial.
- Por Internet: pague desde su computadora con un cheque electrónico en el sitio web de NYCHA [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha).
- El sistema de Internet de su banco: si usted ya paga sus cuentas por Internet, puede agregar a NYCHA como uno de sus receptores de pago en su cuenta bancaria.

# Un hogar del cual sentirse orgulloso

- Centro de pago autorizado: haga un pago en efectivo y obtenga un recibo inmediato al pagar en un centro autorizado. Puede obtener una lista en su oficina de la administración de su residencial.
- Deducciones de nómina: los residentes que son empleados de la Ciudad de Nueva York podrían ser elegibles para participar del programa de deducción automática del alquiler en la nómina y hacer que el alquiler se descuenta automáticamente de su sueldo.
- Pagos realizados por HRA: si HRA manda los pagos directamente a NYCHA, usted sólo debe revisar la factura mensual de alquiler para asegurarse de que se haya recibido el pago del mes anterior y que no quede ningún cargo pendiente. Todo otro cobro adicional debe cancelarse con cheque o giro postal acompañado del talón para pago.
- Pagos a nombre de un residente: NYCHA puede remitir las facturas de alquiler mensuales directamente a la persona encargada del cuidado de un residente de la tercera edad o discapacitado.
- Puede comunicarse con la oficina de la administración de su residencial o visitar el sitio web de NYCHA en [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha) si tiene dudas o necesita información acerca de las opciones de pago, los centros de pago y las comisiones.

## REVISIÓN ANUAL DE INGRESOS

El Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD) exige a NYCHA que reevalúe la composición familiar e ingresos de cada inquilino cada doce meses. Por este motivo, todos los años los residentes reciben el paquete de recertificación anual, el cual incluye el formulario de “declaración jurada de ingresos del ocupante”. Este paquete debe completarse, firmarse y entregarse a la oficina de la administración antes de la fecha que se indica.

Después de que su asistente de vivienda lo haya revisado, puede solicitarle información y/o documentos adicionales para determinar el alquiler que corresponde. Si usted no da prueba de sus ingresos y composición familiar cada 12 meses antes de la fecha indicada puede quedar sujeto a una acción administrativa para terminar el contrato de alquiler debido a ingresos no declarados. Como consecuencia el residente deberá pagar una cantidad retroactiva si el monto de alquiler correcto es mayor. Si el nuevo alquiler es menor al anterior, éste comenzará a correr a partir del momento en que se recibieron todos los comprobantes exigidos.

Por este motivo es muy importante que todo residente, cada año, dé prioridad a completar y entregar a tiempo el paquete completo de recertificación anual de ingresos.

### **MEDIANTE LA RECERTIFICACIÓN ANUAL DE INGRESOS TAMBIÉN:**

- Se certifica la composición familiar actual y la calidad migratoria;
- Se certifica que los ingresos del residente se encuentran dentro de los límites de continuación del inquilinato; y
- Se documenta las discapacidades de los residentes y les permite solicitar arreglos especiales si los necesitan.
- Los residentes que tengan sus propias empresas deben tener registros verificables (tales como facturas, libretas de ahorros y declaración de impuestos) y deben entregarlos junto al paquete de recertificación anual a modo de comprobantes para que el personal pueda verificar sus ingresos anuales totales.
- Tenga en cuenta que para poder verificar los ingresos de su familia, el personal de NYCHA se comunicará directamente con su trabajo u otras agencias. Tenga en cuenta también que HUD puede hacer una verificación anual de esta información a través de su Programa de verificación de ingresos. La información de los ingresos de los residentes provista a NYCHA debe compararse con los registros del Servicio de Rentas Internas. Si se encuentra una discrepancia, el residente recibirá una carta de notificación solicitándole que se comunique con la oficina de administración de su residencial.

## INGRESO Y COMPOSICIÓN FAMILIAR

Debe informar a su asistente de vivienda todo cambio en los ingresos de su familia en un plazo de 30 días a partir del cambio. Esto asegurará que de cumplir con los requisitos para una disminución en su alquiler, se pueda realizar el ajuste oportunamente.

Algunos ejemplos de cambios en los ingresos son:

Si usted comienza a recibir o deja de recibir asistencia pública;

Incorporación o salida del apartamento de un miembro de su familia que trabaja la jornada completa; o un miembro de su familia queda desempleado por un período de dos meses o más.

De la misma forma, la ley exige que nos informe si existen cambios en su composición familiar, tales como nacimientos, fallecimientos, o cualquier otro cambio al número de miembros en su vivienda. Tenga en cuenta que la composición familiar determina el tamaño de apartamento que le corresponde a su familia.

Si usted desea que un pariente u otra persona se quede en su apartamento durante más que una corta visita, debe obtener un permiso escrito del administrador/a de su residencial. Si se aprueba su solicitud, todo ingreso adicional que reciba esta persona se agregará a los ingresos totales de su familia para determinar el monto de su alquiler.

## SERVICIO COMUNITARIO

De acuerdo con la Ley de Vivienda de 1998 determinados residentes de vivienda pública deben prestar ocho horas de servicio comunitario o asistir a una capacitación de autosuficiencia económica de ocho horas por mes como condición de su inquilinato. El servicio comunitario es un servicio gratuito prestado a algún grupo, organización o entidad que brinde servicios u oportunidades. El requisito de servicio comunitario puede cumplirse mediante trabajo de voluntariado en NYCHA o en agencias federales, estatales o municipales, o en organizaciones comunitarias o religiosas. Los residentes deben comunicar sus inquietudes al asistente de vivienda antes de llegar a sus propias conclusiones acerca de si deben prestar servicios

**Todo cambio en los ingresos familiares debe informarse a su asistente de vivienda dentro de un plazo de 30 días de haber ocurrido el cambio.**

comunitarios o no.

Para muchos residentes esto no es algo nuevo, ya que han ofrecido sus servicios voluntarios durante años. Un buen ejemplo de esto son los miles de residentes que se ofrecen como voluntarios del Servicio de Vigilancia, o padres de familia que prestan su ayuda en una escuela local.

La autosuficiencia económica se refiere al tipo de programa que NYCHA y otras organizaciones ofrecen para ayudar a los residentes a obtener empleo y lograr la autonomía financiera. También se refiere a los programas a los cuales asisten los residentes que padecen de una adicción a las drogas o al alcohol para que puedan retomar el control sobre sus vidas. Los servicios que ofrecen estos programas incluyen capacitación para la administración del presupuesto del hogar o para postularse a un empleo, terapia de rehabilitación por consumo de drogas, etc.

NYCHA creó una Guía de voluntariado para ayudarlo a encontrar oportunidades de voluntariado en la Ciudad. Esta guía consiste de una lista de oportunidades de voluntariado en NYCHA, entre las que se encuentran los centros comunitarios y para la tercera edad administrados y patrocinados por NYCHA, y servicios de derivación de voluntarios donde puede buscar oportunidades de voluntariado. Pídale una copia a su asistente de vivienda o vaya al sitio web de NYCHA en [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha).

- También puede encontrar más proveedores de servicios comunitarios en:
- NYC Service: [www.nycservice.org](http://www.nycservice.org);
- La base de datos para asignación de voluntarios: [www.volunteermatch.org](http://www.volunteermatch.org); y
- El centro de llamadas **311**.

Los residentes que deben prestar un servicio comunitario también pueden elegir un proveedor de servicios comunitarios que no esté registrado en estas listas siempre y cuando obtengan la previa aprobación del administrador de su residencial.

Para que se le reconozca el servicio comunitario realizado, alguien del grupo donde usted brinda el servicio debe completar y firmar el formulario de Verificación de servicio comunitario (puede pedirselo a su asistente de vivienda). Una vez completo el formulario, quédese con una copia y lleve el original a la oficina de administración de su residencial.



## EXENCIONES DEL SERVICIO COMUNITARIO

El servicio comunitario corresponde a todos los miembros del núcleo familiar; sin embargo, hay varias exenciones a las cuales los residentes pueden tener derecho. Las exenciones eximen a los residentes de llevar a cabo servicios comunitarios durante el período del contrato de un año, a menos que la exención sea permanente. NYCHA puede conceder ciertas exenciones en base a la información existente, pero la mayoría de ellas suelen otorgarse solamente después de que el residente ha entregado el formulario firmado de verificación de la exención. Puede pedirle estos formularios a su asistente de vivienda u obtenerlos en el sitio web de NYCHA. El residente tiene la responsabilidad de obtener y presentar el documento de exenciones firmado en la oficina de la administración de su residencial.

### EXENCIONES QUE NYCHA PUEDE APROBAR EN BASE A INFORMACIÓN PREEXISTENTE (AUTOMÁTICAMENTE):

1. Edad: menor de 18 años
2. Edad: mayor de 62 años (exención permanente)
3. Empleado: un solo adulto sin niños menores de 13 años en el hogar y que gane por lo menos USD 8,034 al año trabajando un mínimo de 30 horas semanales
4. Empleado: una familia con un solo adulto y un mínimo de un niño menor de 13 años en el núcleo familiar, con un salario de por lo menos USD 5,356 al año y trabajando un mínimo de 20 horas a la semana
5. Empleado: una familia con dos adultos y por lo menos un niño menor de 13 años en el núcleo familiar; ambos adultos deben estar

empleados y ganar conjuntamente un mínimo de USD 9,373 al año, o trabajar como mínimo un promedio de 35 horas semanales en conjunto.

6. Ingreso por discapacidad: persona que recibe Beneficios de Seguro Social Suplementarios (SSI)
7. Asistencia Pública: individuo que recibe beneficios sociales (welfare) o está incluido en el presupuesto de beneficios sociales de una familia.

## **EXENCIONES QUE PUEDEN SER OTORGADAS PRESENTANDO DOCUMENTACIÓN FIRMADA:**

1. Ceguera/discapacidad (la exención permanente se otorgará solamente si la ceguera o discapacidad está certificada por un médico como condición permanente)
2. Recibe ingresos de Seguro Social por Discapacidad (SSD)
3. Es el principal encargado de cuidar una persona ciega o discapacitada.
4. Capacitación técnica (concedida una sola vez por residente)
5. Capacitación profesional directamente relacionada con el trabajo (puede que el residente no esté empleado actualmente, pero que su contratación dependa de que complete exitosamente la capacitación laboral)
6. Educación directamente relacionada al empleo, en caso de un individuo que no ha recibido un diploma de educación secundaria o un certificado de equivalencia de educación secundaria (puede que el residente no esté actualmente empleado pero que su empleo dependa de que complete exitosamente su capacitación laboral)
7. Asistencia satisfactoria a una institución de educación secundaria o superior.
8. Asistencia satisfactoria a un curso de estudios destinado a obtener un certificado de equivalencia general, en caso de que el residente no haya terminado la secundaria u obtenido tal certificado.
9. Experiencia laboral (lo cual incluye trabajo vinculado con la renovación del subsidio de vivienda pública otorgado por el gobierno) si no existiera suficiente campo laboral en el sector privado (p. ej., Youthbuild)
10. Capacitación en el trabajo
11. Búsqueda y preparación laboral - no debe superar las seis semanas durante un año dado del contrato de alquiler - lo cual incluye:
12. Capacitación en recursos para la búsqueda de trabajo
13. Capacitación en la preparación de hojas de vida, postulación a trabajos y entrevistas de trabajo
14. Participación en un club de trabajo

15. Otras actividades relacionadas que puedan ayudar a la persona a conseguir un empleo competitivo
16. Persona que cuida a un niño residente de NYCHA de cinco años o menor, si se trata del padre/madre del niño, debe ser también residente de NYCHA
17. Está realizando servicio comunitario.
18. NYCHA lo ha eximido de realizar servicios comunitarios porque el padre/madre trabaja.
19. También puede que usted cumpla con los requisitos si tiene un niño de entre 6 y 12 años que no va a la escuela debido a que recibe educación en el hogar, o si una escuela lo eximió de asistir a clases ese año.
20. Persona que cuida a su propio hijo si no cuenta con otra opción de cuidado infantil. En este caso:
  - Debe ser una familia con un solo adulto
  - Su hijo debe vivir en su apartamento
  - Su hijo debe tener 5 años o menos
  - Puede que también sea elegible si su hijo de entre 6 y 12 años no asiste a la escuela debido a que recibe educación en el hogar o a que una escuela lo ha eximido de asistir a clases ese año.
  - Debe proporcionar cartas de dos guarderías locales, con el membrete de dichos centros, donde se exprese que no pueden brindarle el cuidado infantil correspondiente. Todos los centros de cuidado infantil deben contar con la licencia del Departamento de Salud e Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York y estar subsidiados por la Ciudad de Nueva York.

## DESALOJO Y FINALIZACIÓN DEL INQUILINATO

Aunque la causa más frecuente de finalización del contrato de alquiler es la falta de pago del alquiler, también se puede finalizar el inquilinato cuando un residente o un miembro de la familia del residente hace algo prohibido, como ser:

## DECLARACIÓN FALSA DE INFORMACIÓN

Declaraciones falsas en relación a todo hecho relevante vinculado con los requisitos de admisión, derecho de continuación de inquilinato o la cantidad debida de alquiler.

## INCUMPLIMIENTO DE LAS NORMAS Y DISPOSICIONES

- No vivir en un apartamento del tamaño apropiado;
- No proporcionar comprobantes satisfactorios en relación a los

ingresos familiares;

- Transferencia de la posesión de un apartamento para que lo utilice otra persona o personas;
- Morosidad reiterada en el pago del alquiler;
- Falta de cuidado del apartamento.
- Conducta indeseable
- Conducta o comportamiento que ponga en peligro la salud y seguridad de los vecinos o personal de NYCHA;
- Comportamiento que dañe la propiedad de NYCHA o implique riesgo de daños;
- Comportamiento que se considere pone en peligro el habitar pacífico de otros residentes;
- Delitos sexuales o morales;
- Molestias públicas.
- Los residentes y sus familias también pueden ser desalojados por llevar a cabo actividades relacionadas con las drogas dentro o fuera de predios de NYCHA, o de acuerdo a la Ley de Establecimientos Ilegales (Bawdy House Law) por tráfico o actividades ilícitas de drogas en los predios de NYCHA. Los residentes son responsables por la conducta de todos los visitantes, miembros de la familia e invitados en su apartamento. Está prohibido merodear y consumir bebidas alcohólicas en espacios públicos.

## EL PROCESO DE DESALOJO POR FALTA DE PAGO DEL ALQUILER

Si usted se atrasa con el alquiler y no ha tomado medidas positivas para resolver el problema, NYCHA puede iniciar una acción de desalojo en el tribunal de inquilinato. Si el tribunal determina que usted debe pagar el alquiler o mudarse y usted no hace ninguna de las dos cosas, el juez emitirá una orden judicial y el alguacil municipal le entregará un aviso previo de 72 horas para desalojar. Antes de que se le entregue formalmente la orden de desalojo usted tiene la oportunidad de concretar el pago de alquiler. Sin embargo, una vez entregada la orden, el proceso de desalojo seguirá adelante. Si decide mudarse voluntariamente, tenga en cuenta que seguirá siendo responsable del pago del alquiler adeudado.

Si usted no se muda antes de la fecha y hora indicados en la orden de desalojo, el alguacil municipal le pedirá que abandone el apartamento llevándose tan solo artículos personales de valor. Si usted no ha coordinado su mudanza, el personal de una empresa de mudanza se llevará sus muebles y demás pertenencias y los pondrá en depósito.

Se pueden evitar estas circunstancias. Si surgieran problemas personales o económicos que afecten su capacidad de pagar el alquiler, debe acudir antes que nada a la oficina de administración su residencial; después, de ser necesario, solicitar asistencia pública de la Oficina de Administración de Recursos Humanos de la Ciudad de Nueva York. Pregúntele a su asistente de vivienda u otro miembro del personal de administración cuál es la oficina más cercana. Si necesita ayuda para organizar su presupuesto familiar, la Oficina de Servicios para la Familia de NYCHA puede encontrar la forma de ayudarlo.

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

El proceso de desalojo se puede iniciar debido a toda actividad delictiva que ponga en riesgo la salud, seguridad o derecho al goce pacífico del residencial, todo tipo de actividad delictiva violenta o vinculada a las drogas dentro o fuera de los predios de NYCHA, todo tipo de actividad delictiva que traiga como resultado una condena por delito grave, y otros casos de finalización del inquilinato, tales como conducta indeseable, morosidad persistente en el pago del alquiler, o incumplimiento de las normas. Excepto en los casos vinculados a actividades delictivas, generalmente se comenzará

dándole la oportunidad de hablar acerca del tema con el administrador del residencial para ver si se puede resolver el problema o incumplimiento. Si no se llega a una resolución, el caso se remitirá al Departamento Legal donde se programará una audiencia administrativa ante un funcionario de audiencia imparcial.

El Funcionario de audiencia imparcial actúa como un juez, evaluando los hechos y decidiendo acerca del fondo jurídico de la causa. Si la decisión posterior a la audiencia es dar por finalizado el inquilinato, el funcionario de audiencia imparcial no fallará a favor del residente, sino que el fallo y recomendación de él será la de dar por terminado el inquilinato. La decisión del funcionario que preside la audiencia es definitiva. El caso se remite a un tribunal de inquilinato para que se emita la orden de desalojo y que el alguacil entregue un preaviso de 72 horas para desalojar. Puede evitar este proceso asegurándose de que usted, los miembros de su núcleo familiar y todas sus visitas cumplan con las normas y disposiciones de NYCHA.

Algunos casos vinculados a delitos relativos a las drogas pueden acelerarse acudiendo directamente a un tribunal de inquilinato de acuerdo a lo dispuesto en la Ley de Establecimientos Ilegales (Bawdy House Law).

## CONDICIONES DE INQUILINATO

“Condiciones de inquilinato”, “normas y disposiciones”; pueden tener nombres distintos, pero son los ingredientes básicos de una buena relación entre el inquilino y el propietario. Además, también son los ingredientes básicos en la receta para ser un buen vecino y un residente responsable y considerado de su residencial.

- Los residentes no pueden subarrendar o transferir la posesión de sus apartamentos, ni se les permite utilizar sus apartamentos con otro propósito que no sea como residencia, sin haber obtenido la autorización previa de la oficina de la administración de su residencial.
- No se permite usar el apartamento como alojamiento de huéspedes ni alquilar cuartos.
- Mantenga su apartamento y todas las demás áreas asignadas exclusivamente para su uso en condiciones limpias, higiénicas y seguras.
- Deshágase de toda la basura de forma higiénica, segura y permitida, y cumpla con las normas de reciclaje (ver pág. 29).

## Un hogar del cual sentirse orgulloso

- No sacuda trapeadores ni cuelgue nada a ventilarse fuera de las ventanas de su apartamento.
- Si está considerando hacer alguna redecoración o reforma a su apartamento consulte con la oficina de administración de su residencial, ya que se lo hará responsable por todo daño resultante. No se permite que los residentes reformen sus apartamentos, alteren los equipamientos fijos ni accesorios sin autorización previa.
- Los tapetes de entrada conllevan riesgos de tropiezos e incendios y no están permitidos fuera de la puerta de su apartamento. Sin embargo, puede colocarlos dentro de su apartamento si así lo desea.
- Por motivos de seguridad, no se permite a los residentes subir a las terrazas de los residenciales en ningún momento.
- Por motivos de seguridad, no limpie sus ventanas desde afuera.
- Se permite a los residentes instalar los siguientes electrodomésticos: lavarropas, aires acondicionados, microondas, refrigeradores (de hasta 18 pies cúbicos) y congeladores (de hasta 12 pies cúbicos). Solo se le permite a cada residente tener un refrigerador y un congelador. No se permiten secarropas ni lavarropas. Antes de instalar un electrodoméstico, entre ellos los aires acondicionados, debe obtener permiso escrito de la oficina de la administración del residencial. La oficina de la administración de propiedades le aconsejará acerca de la instalación y los cargos adicionales debido al aumento en el consumo de electricidad y/o agua.
- Los residentes no pueden poner carteles o anuncios de ningún tipo en sus ventanas, en los edificios de los residenciales o en predios de los residenciales.
- Por consideración a sus vecinos, por favor mantenga el volumen de radios, equipos de música y televisiones bajos a partir de las 10:00 p.m. de domingo a jueves, y a partir de las 11:00 p.m. los viernes y sábados. El ruido de estos aparatos no deben oírse a través de su puerta, y los parlantes no deben ponerse en el alféizar de la ventana.
- Por favor colabore con las tareas de NYCHA referentes al cumplimiento de todas las leyes, normas y disposiciones aplicables en relación a la instalación y mantenimiento de alarmas de humo, rejas de las ventanas y avisos de seguridad en caso de incendios.
- Solamente permita el ingreso de las personas que usted conoce cuando abra la puerta de entrada principal de su edificio. Si usted no sabe quién está tocando el timbre, no responda.

# Un hogar del cual sentirse orgulloso

- Es contra la ley andar en motocicletas tipo scooter o mini-bicicletas, motos de cross o bicicletas con motor en las veredas, calles públicas o autopistas en todo el Estado de Nueva York. También está prohibido guardar gasolina en un apartamento, y por lo tanto tener cualquier tipo de vehículo que funcione a combustible en el apartamento va contra la ley.
- Por la seguridad de los residentes, se prohíbe andar en bicicleta en los senderos de peatones y las veredas que rodean el residencial y dentro del predio.

## POLÍTICA DE MASCOTAS DE NYCHA

Se puede tener ya sea un perro o un gato en la vivienda. Existe un límite de tamaño para los perros. Los perros que vayan a pesar más de 25 libras una vez que crezcan, de acuerdo al criterio del veterinario, no están permitidos. Los perros de las siguientes razas (puras o mezcladas) se encuentran específicamente prohibidos: Doberman Pincher, Pit Bull y Rottweiler.

Todos los perros y gatos deben estar registrados con NYCHA. Los dueños de perros y gatos deben pagar una tarifa de registro de mascotas de USD 25, una sola vez, sin derecho a reembolso. El registro consiste en el llenado del formulario por parte de un veterinario con lo cual se demuestra que los requisitos para mascotas de NYCHA se han cumplido, es decir que el perro o gato está castrado/a, que el perro tiene la vacuna de la rabia vigente, tiene licencia del Departamento de Salud e Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York, y lleva la placa con la licencia cuando está en público. Si quiere averiguar cómo obtener una licencia para su perro llame al **311**.

Los perros deben andar siempre con correa, de seis pies de largo como máximo, siempre que estén en un área pública, tal como el vestíbulo, los ascensores, y los predios del residencial. Los animales agresivos o amenazantes están prohibidos. Los residentes pueden llamar al **311** para informar la presencia de perros agresivos o amenazantes en el residencial.



Los animales deben cuidarse de forma que no creen molestias. Esto significa que no pueden hacer demasiado ruido, crear condiciones riesgosas o poco higiénicas, causar daño o amenazar a otras personas, ni dañar bienes. Todo dueño de una mascota debe recoger los desperdicios de ésta y depositarlos en la basura. Es importante no depositar los desperdicios de las mascotas por el inodoro.

Además, las mascotas no pueden ingresar a las “zonas libres de mascotas”. Estas áreas deben estar designadas con carteles que digan “zona libre de mascotas” en el residencial. Estas áreas comprenden la oficina de administración del residencial, los parques infantiles, centros comunitarios, salas de lavandería, sótanos y áreas de picnic.

Los dueños de mascotas que vivan en un edificio exclusivo para la tercera edad no tienen que pagar los USD 25. Los residentes que presenten un certificado médico en el cual se confirme la necesidad de tener un animal de servicio, no tienen que pagar la cuota de USD 25 y pueden solicitar el consentimiento especial de permitir que el perro quede eximido del límite de tamaño. Los animales de servicio son aquellos que asisten, auxilian o prestan servicios a un discapacitado. Por ejemplo, un perro guía que ayuda a un ciego.

Se permite un número razonable de otros tipos de animales tales como pájaros pequeños en jaulas (loros, canarios), peces y animales de tamaño pequeño enjaulados (hámsters, jerbos, cuys/conejillo de indias), cuyo cuidado cumpla con lo establecido en el Código de Salud de la Ciudad de Nueva York. NYCHA no exige que se registren estos animales.

## DELINCUENCIA Y SEGURIDAD

### LA DIVISIÓN DE POLICÍA DE LA VIVIENDA Y PATRULLAS DE VIGILANCIA DEL DEPARTAMENTO DE POLICÍA DE LA CIUDAD DE NUEVA YORK

La División de policía de la vivienda del Departamento de Policía de la Ciudad de Nueva York es la que se encarga de mantener la seguridad en los residenciales de la Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Nueva York. Se designan agentes de la división policial de la vivienda y en el caso de Staten Island y de algunos otros residenciales municipales, agentes de la unidad de patrullaje del NYPD de una de las nueve Áreas de servicio policial (PSA) que se encuentran a lo largo de los cinco municipios.

En la página v al comienzo de este manual hay un espacio para la dirección y número de teléfono de su PSA local. Anotando este número, el número de emergencia policial **911**, y el número telefónico de la comisaría local del NYPD usted podrá hacer que una emergencia de seguridad se atienda rápidamente. Recuerde llamar al **911** en caso de emergencia. Llame a su PSA o comisaría local para asuntos de rutina.

### BRIGADA ANTINARCÓTICOS Y UNIDAD DE INVESTIGACIONES ESPECIALES

NYCHA otorga una gran importancia a la seguridad y calidad de vida de nuestros residentes. Perseguimos incansablemente a los consumidores y traficantes de droga con todos los recursos que tenemos disponibles, y procuramos el apoyo de muchos de sus vecinos.

La Brigada Antinarcóticos de NYCHA está formada por un equipo de abogados e investigadores que se dedica de lleno a lograr el desalojo de aquellas familias que utilizan sus apartamentos como lugares de venta o consumo de drogas. El Periódico de NYCHA contiene una lista mensual de las personas excluidas. Todas las Áreas de Servicio Policial reciben una copia de esta lista. Si usted ve a alguien que esté mencionado/a en la lista de “no deseados” en los predios de la Autoridad de Vivienda, infórmelo en la oficina de administración de su residencial o a la policía.

# Un hogar del cual sentirse orgulloso

La Unidad de investigaciones especiales de NYCHA realiza visitas periódicas para asegurar que se cumplan las disposiciones de las condiciones de exclusión permanente. Si sospecha que existe una actividad vinculada con las drogas en predios de la Autoridad de Vivienda, llame a alguno de los siguientes números: Unidad de investigaciones especiales **212-776-5070**, Brigada antinarcoóticos **212-776-5070**, o línea directa antinarcoóticos del Departamento de Policía de NY, **(888) 374-DRUGS**. Todas las llamadas son confidenciales.

## CÉDULA DE IDENTIFICACIÓN DEL EMPLEADO

Todos los empleados de NYCHA deben portar su cédula de identificación (ID) y mostrarla cada vez que visitan a un residente. Si el miembro del personal no muestra su cédula de identificación usted tiene el derecho de pedírsela. No piense que es poco amable pedir que le muestren identificación. Todo empleado oficial de NYCHA le mostrará su identificación correspondiente. Si un empleado no le puede mostrar su cédula de identificación, no permita que ingrese.



Además del nombre y fotografía del empleado, la cédula debe tener una etiqueta de autorización correspondiente al año actual. Antes de permitir que alguna persona ingrese a su apartamento asegúrese de que la cédula de identificación que le muestren tenga esas tres características.

## DENUNCIE EL FRAUDE, EL DELITO Y LA CORRUPCIÓN

Si usted se entera de un caso de delito, fraude, o corrupción cometido por empleados, contratistas, proveedores externos, o residentes de NYCHA, por favor infórmelo a la Oficina del Investigador General de NYCHA. Contamos con investigadores preparados para recibir su queja ya sea en persona o por teléfono, de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 5:00 p.m.

Se aceptan quejas anónimas. Puede comunicarse con nosotros en: Oficina del Investigador General 250 Broadway, 8th Floor New York, NY 10007  
Teléfono: **212-306-3355** Fax: **212-306-6484** Correo electrónico: [nycha\\_oig@nycha.nyc.gov](mailto:nycha_oig@nycha.nyc.gov)

## MUDARSE FUERA DEL RESIDENCIAL

### REQUISITOS

Los residentes que se muden deben:

- Ir a la oficina de la administración de su residencial e informar a su asistente de vivienda.
- Completar y firmar un formulario de “Aviso de desocupación”.
- Avisar con un mínimo de 30 días de anticipación. Si usted no avisa con la anticipación adecuada, pueden cobrarse hasta 30 días desde el momento que usted avisó, o hasta que se alquile nuevamente el apartamento.
- Devolver todas las llaves del vestíbulo y apartamento a su asistente de vivienda y dejar limpio el apartamento.
- Sacar los electrodomésticos de propiedad del residente, tales como refrigeradores, lavadoras y congeladoras por los cuales se calcularán los cargos.
- Los residentes tienen derecho a una inspección del apartamento junto a un miembro del personal de la administración antes de mudarse fuera con el fin de establecer de qué artículos se los hará responsables.

### HORAS PERMITIDAS PARA LA MUDANZA

Los horarios de mudanza son de lunes a viernes entre las 9:00 a.m. y las 5:00 p.m. Antes de mudarse debe obtener un Permiso de mudanza de NYCHA, que le darán gratuitamente en la oficina de administración de su residencial. Debe dejar este permiso a la vista en el tablero del vehículo utilizado para la mudanza. Esto es pertinente tanto en caso de mudanza como de traslado. No se permite el estacionamiento de camiones y otros vehículos en las aceras de NYCHA.

### CARGOS POR DAÑOS

Una vez que se vaya de su apartamento, debe dejarlo en las mejores condiciones posibles. Se le cobrarán los daños al apartamento que vayan más allá del desgaste normal por uso. Mientras usted viva en su apartamento, se le cobrará el costo de reparar los daños ocasionados por negligencia. La cantidad debida se agregará a su próxima factura de alquiler.

# Un hogar del cual sentirse orgulloso

Antes de llevar a cabo reparaciones o redecoraciones importantes en su apartamento consulte con su asistente de vivienda para evitar problemas más adelante. Debe dejar el apartamento en las mismas condiciones que lo encontró cuando se mudó.

## SIN SU AYUDA

Desde que se estableció NYCHA, sus residentes y empleados han trabajado conjuntamente para crear comunidades que nos llenan de orgullo en más de 2,500 edificios; comunidades compuestas por personas que son consideradas y respetan los derechos y bienes de cada uno.

Su residencial necesita que usted se comprometa con el mismo grado de consideración y respeto. Con su ayuda, la comunidad luchadora que existe actualmente y la capacidad de NYCHA de proporcionar servicios, seguirán progresando.



## ASCENSORES

Los ascensores se descomponen fácilmente, son caros de arreglar y muy peligrosos cuando no se los utiliza debidamente. Para asegurar que el ascensor funcione sin demoras, evitar accidentes y averías, le pedimos su completa colaboración. Puede ayudar a mantener su sistema de ascensores en buenas condiciones de la siguiente manera:

- Denunciar todos los incidentes de vandalismo contra los ascensores a la oficina de la administración de su residencial, Asociación de Residentes, Grupo de vigilancia compuesto por residentes, o Área de servicio policial local.
- Evite el exceso de personas.
- No mantenga abiertas las puertas del ascensor durante largos períodos de tiempo. Si el ascensor se detiene entre un piso y otro, apriete el botón de emergencia y manténgase calmo. Se enviará ayuda inmediatamente.
- Si un ascensor se descompone, infórmelo en la oficina de la administración de su residencial inmediatamente. Cuando la oficina de la administración de su residencial esté cerrada, llame al Centro de atención al cliente al **718-707-7771**.

- Nunca permita que niños pequeños utilicen solos el ascensor.
- Enseñe a sus hijos las normas de seguridad en el ascensor.

## ELIMINACIÓN DE LA BASURA

Los compactadores son las máquinas que comprimen la basura depositada en el conducto que hay en cada piso. Es muy importante que usted colabore eliminando la basura de forma prolija y apropiada para poder mantener los edificios de NYCHA seguros y limpios.

A continuación le proponemos algunas reglas a seguir:

- Solamente tire por el conducto de la basura cosas que pasen con facilidad; no las fuerce. Cualquier cosa que sea demasiado grande para pasar por el conducto de la basura debe llevarse al área designada para objetos grandes que le indique su asistente de vivienda o el empleado de limpieza. También pueden decirle qué hacer cuando tiene una gran cantidad de basura.
- No tire ningún tipo de basura en los pasillos, las escaleras, los ascensores, vestíbulos o salidas traseras.
- No tire trapeadores ni palos de escoba, trapos ni ropa vieja por los conductos de basura.
- Por favor, en la medida de lo posible, tire su basura por el conducto entre las 9:00 a.m. y las 3:00 p.m.
- Nunca tire materiales que se estén quemando por el conducto de la basura.

## RECICLAJE

El reciclaje es una forma en la que usted puede contribuir a la preservación de nuestros recursos naturales. En la Ciudad de Nueva York el reciclaje se divide en dos tipos. Si su residencial tiene cubos de reciclaje designados, por favor recicle lo siguiente:

Papel mezclado y cartón: esto abarca periódicos, revistas, correo y sobres, bolsas de papel, libros de tapa blanda, cajas de cartón, hueveras y bandejas de cartón. Ponga todos estos materiales en el cubo de basura o espacio indicados con una calcomanía de reciclaje verde.

Vidrio, metal, plástico y cartón: abarca botellas y frascos de plástico; latas, tapas, tapones, potes, perchas de alambre, papel aluminio y bandejas de metal; y botellas, jarras, frascos, tapas, tapones, recipientes para comida, envoltorios, baldes y juguetes de plástico duro. Coloque todos estos objetos

# Un hogar del cual sentirse orgulloso

reciclables en el cubo de basura o espacio indicado con una calcomanía de reciclaje azul.

No recicle porexpán (espuma de poliestireno), bolsas de plástico, bolígrafos o marcadores, paraguas, equipaje, pilas, artículos electrónicos, pañales, papeles sucios (p.ej. toallas, platos, vasos de papel, servilletas) ni artículos de vidrio fuera de botellas o frascos.

Muchos residenciales tienen cubos de reciclaje, los cuales generalmente se encuentran afuera, cerca de las entradas de los edificios. Asegúrese de clasificar sus objetos reciclables correctamente y de colocarlos en el cubo de basura o espacio que les corresponde. Nunca tire basura no reciclable en los cubos de reciclaje. Si tiene alguna pregunta acerca de qué se puede reciclar, o dónde ponerlo, pregúntele a su asistente de vivienda o al empleado de limpieza del edificio.

NYCHA continúa esforzándose por instalar cubos de reciclaje en todos los residenciales. Si su residencial actualmente no tiene cubos de reciclaje, la oficina de la administración de su residencial le informará una vez que los instalen.

## FUMAR

Fumar está prohibido en los vestíbulos, ascensores, escaleras, corredores, o cualquier otro espacio público en un edificio de NYCHA. Fumar también está prohibido dentro de las oficinas y centros comunitarios de NYCHA. Por favor respete estas reglas, que han sido trazadas para proteger la salud de todos los residentes.

Los residentes que fuman en sus apartamentos deben asegurarse de que los cigarrillos y fósforos estén completamente apagados antes de tirarlos a un cubo de basura o al conducto de basura que va al compactador. Fumar es la primera causa de muerte evitable en los Estados Unidos. NYCHA pide a los residentes fumadores que sean considerados con sus vecinos, especialmente con las familias que tienen hijos y los residentes con asma u otras enfermedades que puedan empeorar debido a la exposición a humo de segunda mano.

**Está prohibido fumar en los vestíbulos, ascensores, escaleras, corredores, o cualquier otro espacio público de los edificios, oficinas o centros comunitarios de NYCHA.**

NYCHA tiene el compromiso de mejorar el acceso a información y recursos para aquellos residentes que quieran dejar de fumar. Si necesita ayuda llame al **311** o vaya a [nyc.gov](http://nyc.gov) y busque “NYC Quits.”

## COSTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

En la mayoría de los residenciales, los costos de los servicios públicos por calefacción, cocina, electricidad y agua están incluidos en su alquiler. Debido a que la Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Nueva York es quien paga estas facturas de servicios públicos, NYCHA le pide que colabore para reducir nuestro consumo de electricidad y agua, y en última instancia nuestros costos.

Le sugerimos las siguientes formas de ahorrar gas, electricidad y agua. Simplemente adoptando estas tres recomendaciones a lo largo de todo el año podremos lograr una importante reducción en el consumo de energía y agua.

### Electricidad

- Apague las luces al salir de una habitación y apague la televisión o radio cuando no la esté mirando/escuchando.
- No utilice lámparas halógenas: utilizan demasiada electricidad, y si las deja encendidas demasiado tiempo, pueden ocasionar peligro de incendio.
- Utilice luces fluorescentes ya que se ajustan a la mayoría de las lámparas, proporcionan mejor iluminación, duran más y son más económicas.
- Mantenga la utilización de aparatos eléctricos, tales como planchas, secadores de pelo, tostadoras, parrillas y microondas al mínimo necesario.
- Cuando compre un aparato eléctrico, asegúrese de que tenga la etiqueta de ahorro energético de Energy Star.
- Utilice solamente los aires acondicionados y ventiladores cuando realmente los necesite, y no los deje encendidos cuando salga de su apartamento.
- Por favor consulte con la oficina de la administración de su residencial antes de comprar un aire acondicionado para averiguar si existen requisitos específicos o tarifas asociadas.
- Cuando vaya a sacar algo del refrigerador, tome lo que necesita y cierre la puerta rápidamente. No mantenga la puerta abierta.

# Un hogar del cual sentirse orgulloso

- Si no tiene uno de nuestros nuevos refrigeradores de bajo consumo energético que no forma escarcha, por favor no olvide descongelar su refrigerador periódicamente. Los refrigeradores funcionan mejor y consumen menos electricidad cuando se los descongela debidamente.
- No saque cables de alargue por las ventanas.
- En caso de un corte de electricidad, utilice linternas en lugar de velas. Siempre tenga a mano pilas de repuesto.

## Cocina

- Utilice el mínimo indispensable de gas que necesite para cocinar.

## Calefacción

- Mantenga las áreas de los radiadores libres para que el calor pueda circular apropiadamente.
- Abra las cortinas durante el día para que el sol pueda calentar naturalmente su apartamento.
- Mantenga las persianas y cortinas cerradas durante la noche o en días nublados para retener el calor, y asegúrese de que sus ventanas estén bien cerradas.
- Prevenga la entrada de corrientes de aire cubriendo su aire acondicionado y sellando las rendijas en los marcos de sus ventanas.
- Nunca utilice la estufa/horno de la cocina para calentar su apartamento.
- Durante cada hora en la que el horno permanece encendido se acumulan emisiones tóxicas del gas monóxido de carbono (CO), y pueden causar la muerte. Recuerde que el CO no tiene olor, color ni sabor. Todos los apartamentos deben tener por lo menos una alarma de CO (ver pág. 8). También se puede acumular el gas natural proveniente de su horno. En caso de sentir un fuerte olor a gas en su apartamento, notifíquelo a en la oficina de la administración inmediatamente y abra las ventanas de la cocina y el comedor para permitir que circule aire fresco. No encienda fósforos ni ningún electrodoméstico o interruptores de luz hasta que desaparezca el olor a gas.
- Nunca utilice calefactores portátiles a querosén.

## AGUA

- Informe las pérdidas de agua en los grifos, los cabezales de la ducha y los inodoros al Centro de Atención al Cliente.
- No deje correr el agua innecesariamente cuando cocina o se

ducha.

- No utilice agua caliente constantemente cuando lave. Llene el lavabo solamente hasta el nivel necesario.
- Si necesita nuevos tapones para el desagüe, comuníquese con la oficina de la administración de su residencial.
- Utilice la lavarropa solo cuando sea necesario, con una carga completa.

## NUEVOS ELECTRODOMÉSTICOS

Antes de firmar un contrato de compraventa o hacer un depósito para un nuevo electrodoméstico grande tal como un lavarropas, un refrigerador, congelador o aire acondicionado, verifique con la oficina de la administración de su residencial. Algunos tamaños y tipos de éstos están prohibidos en los apartamentos de NYCHA porque sobrecargan los sistemas de electricidad. Recuerde, busque electrodomésticos considerados de bajo consumo energético.

## CAJA DE FUSIBLES Y DISYUNTORES

En muchos residenciales, las cajas de fusibles de estilo antiguo han sido reemplazadas por disyuntores mucho más convenientes. Tal como indica el nombre, un disyuntor es un interruptor de encendido y apagado que interrumpe automáticamente la corriente eléctrica cuando las líneas se sobrecargan. Si su disyuntor corta la luz, quiere decir que probablemente usted tenga demasiados electrodomésticos funcionando. Apague uno de los electrodomésticos en uso e intente volver a encender el disyuntor, o comuníquese con la oficina de la administración de su residencial.

Si usted tiene una caja de fusibles y el fusible se quema, reemplácelo solamente con otro fusible exactamente del mismo tipo y tamaño. Si el fusible se quema reiteradamente o el disyuntor salta repetidamente, infórmelo a la oficina de la administración de su residencial. Si usted tiene una base porta fusibles en su caja de fusibles, guarde en ella un fusible extra. Esto le asegurará tener siempre un fusible a mano. No cubra ni bloquee la caja del fusible ni del disyuntor. Nunca quite un fusible sin antes reemplazarlo inmediatamente.

## CALEFACCIÓN Y AGUA CALIENTE

NYCHA proporciona agua caliente y calefacción las 24 horas del día de acuerdo con el Código Administrativo de la Ciudad de Nueva York durante

la temporada de calefacción (del 1 de octubre hasta el 31 de mayo).

El Código Administrativo de la Ciudad de Nueva York exige que se mantenga una temperatura mínima de 68 grados Fahrenheit en todos los apartamentos (70 grados Fahrenheit en determinadas instalaciones para personas de la tercera edad) cuando la temperatura externa es menor a 55 grados Fahrenheit entre las 6:00 a.m. y las 10:00 p.m. durante la temporada de calefacción.

El Código Administrativo de la Ciudad de Nueva York también exige que se mantenga una temperatura mínima de 55 grados Fahrenheit en todos los apartamentos (57 grados Fahrenheit en determinadas instalaciones para personas de la tercera edad) cuando la temperatura externa es menor a 40 grados Fahrenheit entre las 10:00 p.m. y las 6:00 a.m.

Si tiene problemas con su calefacción o agua caliente llame al Centro de atención al cliente al **718-707-7771**.

**Si tiene  
problemas con  
la calefacción o  
el agua caliente,  
llame al Centro  
de atención al  
cliente al  
718-707-7771.**

## SEGURIDAD CONTRA INCENDIOS

No nos cansaremos de repetir la importancia de mantener las puertas que se cierran solas funcionando bien y de posibilitar el fácil acceso a su escalera de incendios, si la tiene. Aquí encontrará algunos consejos de seguridad adicionales para minimizar el riesgo de incendios tanto para usted como para sus vecinos.

### PELIGRO DE INCENDIO EN EL HOGAR

La mayoría de los incendios residenciales son provocados por accidentes de cocina o por cigarrillos. Por lo tanto, además de mantener limpia la estufa de la cocina, recuerde mantener los materiales inflamables tales como agarraderas para las ollas, toallas, diarios y ollas de plástico lejos de la estufa. No deje la estufa sola mientras cocina. Nunca utilice agua para apagar un incendio causado por grasa; cubra la olla o sartén con una tapa para extinguir el fuego. Nunca ponga objetos de metal en el microondas, ya que esto puede crear una situación peligrosa.

Los incendios causados por cigarrillo generalmente ocurren en la sala de estar y en el dormitorio. Los sillones y asientos reclinables pueden comenzar a arder si se dejan cigarrillos encendidos sin vigilarlos o si una persona se duerme mientras fuma. Para evitar los incendios provocados por cigarrillos, nunca fume si está medicado o tiene sueño, y nunca fume en la cama.

Antes de vaciar los ceniceros, llénelos con agua para asegurarse de que no queden cenizas encendidas. No deje ceniceros sobre el brazo de un sillón o silla. Mantenga todos los ceniceros sobre una superficie plana para disminuir el riesgo de que se caigan. Siempre mantenga los fósforos y encendedores fuera del alcance de los niños.

Con el fin de evitar incendios eléctricos en su apartamento, cambie todos los cables raídos, rajados o rotos por cables nuevos, y no enchufe más de un electrodoméstico grande al mismo tomacorriente. Avise siempre que haya enchufes o tomacorrientes rotos o dañados. Nunca deje aparatos de comunicación digital (celulares, tabletas, computadoras portátiles, etc.) enchufados sobre la cama sin supervisión. Nunca intente apagar un incendio en un electrodoméstico o enchufe con agua.

Y recuerde...

Es contra la ley guardar gasolina o querosén en su apartamento, así como utilizar, tener o guardar en su apartamento un calefactor portátil u otro aparato que funcione a gasolina o querosén. Por último, no deje velas encendidas cuando esté fuera del apartamento, y mantenga las velas encendidas lejos de las cortinas y demás artículos que se puedan quemar. Si utiliza velas, debe colocarlas en posición vertical dentro de un recipiente lleno hasta la mitad de agua.

## ALARMAS DE INCENDIOS Y PUERTAS HACIA LAS ESCALERAS

Varios edificios de NYCHA tienen sistemas de alarma contra incendios, compuestos por alarmas y un panel en el vestíbulo que indica la ubicación del fuego para ayudar a los bomberos. Si escucha la alarma, tómelo como una verdadera emergencia, a menos que le hayan avisado que se trata de una prueba. Avise inmediatamente en su oficina de la administración de su residencial si ve que alguna alarma ha sido objeto de vandalismo.

Las puertas de las escaleras, incluso las que parten del vestíbulo, están diseñadas para cerrarse e impedir que se disemine el fuego. No obstaculice el cierre de estas puertas. Avise en la oficina de administración del residencial si nota que alguna puerta no se cierra sola.

Haga que todos los ocupantes de su vivienda se familiaricen con el aviso de seguridad en caso de incendio que se encuentra el interior de la puerta de entrada de su apartamento y con el plan de seguridad en caso de incendio que se le enviará todos los años.

## EN CASO DE INCENDIO EN SU APARTAMENTO

- Cierre la puerta del cuarto donde está el incendio y salga del apartamento.
- Asegúrese de que TODOS salgan del apartamento junto a usted.
- Llévese sus llaves.
- Cierre la puerta de su apartamento pero sin llave.
- Avise a las personas de su piso golpeándoles la puerta camino a la salida.
- Utilice la escalera más cercana para salir del edificio.
- No utilice el ascensor.
- Llame al **911** una vez que se encuentre a salvo. No asuma que otra persona ha llamado a los bomberos a menos que los vea en el lugar del incendio.

**Cierre la puerta del cuarto donde está el incendio salga del apartamento y llame al 911 desde un lugar seguro.**

## POSIBLES RIESGOS

### MOHO

El moho es un hongo que crece en la superficie, y a veces en el interior, de objetos y superficies húmedos. En un medio natural, el moho ayuda a descomponer la materia muerta y puede encontrarse en la tierra, los alimentos, la materia vegetal, etc. El moho produce células microscópicas llamadas “esporas”, que son muy pequeñas y se expanden fácilmente en el aire. Las esporas vivas actúan como semillas, y crean moho nuevo (colonias) cuando encuentran las condiciones apropiadas. El moho tiene más probabilidades de crecer en lugares donde hay agua o humedad, tales como los baños.

El moho generalmente aparece en sus etapas iniciales como manchas o círculos oscuros. La mayoría de los tipos de moho que se encuentran normalmente no presentan peligro para las personas sanas. Sin embargo, la exposición excesiva al moho puede agravar problemas de asma, alergia al polen u otras alergias. Los síntomas más frecuentes de sobreexposición son similares a los síntomas de sobreexposición al polen de las plantas, e incluyen tos, congestión, moqueo nasal, irritación en los ojos y empeoramiento del asma. El asma y las alergias pueden ser discapacidades que le otorgan a los residentes de NYCHA el derecho a arreglos especiales.

### PREVENCIÓN DEL MOHO

Control del moho en su apartamento

El moho necesita agua para crecer y muchas veces se limita a áreas cercanas a las fuentes de agua. Eliminar la fuente de humedad mediante reparaciones y ventilación suficiente es fundamental para prevenir el crecimiento del moho.

### LA CURA DE AIRE FRESCO

Permitir la entrada de aire fresco en su apartamento disminuye la cantidad de humedad, lo cual contribuye con la disminución de ácaros y cucarachas. Mantenga su apartamento bien ventilado abriendo las ventanas, utilizando ventiladores y arreglando los muebles de modo que no obstruyan las ventanas.

## Otras ideas útiles:

- Aumente la circulación de aire moviendo ventiladores y sofás y otros muebles lejos de las paredes y esquinas para fomentar la circulación del aire y el calor.
- Mantenga la ventana de su baño abierta aunque sea un poco cuando el clima lo permita, especialmente mientras se ducha o tiene ropa colgada a secar.
- Si tiene un extractor en el baño, asegúrese de que funcione y saque el polvo que se acumule sobre la cubierta del conducto de ventilación para mejorar la circulación de aire. Si el extractor de su baño no funciona, llame al Centro de atención al cliente al **718-707-7771**.
- Mantenga su apartamento limpio, seco y despejado.
- Baje el nivel de humedad en el apartamento cuando esté húmedo afuera utilizando el aire acondicionado y/o un deshumidificador.
- Utilice la cocina sólo para cocinar, nunca para calentar el apartamento. Cuando cocine, mantenga las ollas cubiertas y las ventanas abiertas, incluso una rendija ayuda.
- Utilice alfombras que puedan sacarse y lavarse con frecuencia.
- Mantenga las cortinas abiertas durante el día.
- Solicite la reparación de las cañerías que pierden agua tan pronto como sea posible.
- Mantenga las cubetas de goteo en sus aires acondicionados, refrigeradores y deshumidificadores limpias y secas.
- Cuelgue la ropa mojada a secar en espacios abiertos de su apartamento, tales como la varilla de la cortina de la ducha, o en tendederos de ropa con la ventana abierta. Escurra bien la ropa antes de colgarla. Lleve las prendas pesadas que demoren en secarse a una lavandería comercial.
- Seque todas las superficies mojadas y reduzca la fuente de humedad/agua cuando descubra que hay condensación o humedad acumulados en ventanas, paredes o cañerías.

## LIMPIEZA DEL MOHO

Debe limpiar el moho con productos de limpieza del hogar apenas lo note. Nunca mezcle productos que contengan amoníaco con productos que contengan lejía.

La persona que limpie el moho no debe ser alérgica ni padecer síntomas tales como congestión nasal, tos, dolor de garganta ni infecciones respiratorias. Debe utilizar ropa protectora que recomiende el fabricante del producto de limpieza para el hogar que se vaya a utilizar. El área limpia debe secarse con una esponja o trapo que pueda tirar a la basura inmediatamente después de utilizar, no debe volver a usarlo. Puede que sea necesario desechar los artículos de material absorbente que contengan moho, tales como sábanas o alfombras.

## SI EL PROBLEMA PERSISTE

El moho puede causar problemas de salud a usted y su familia, por lo tanto es importante eliminar este problema lo antes posible. Si ya probó limpiar y ventilar adecuadamente y nada parece surtir efecto, informe el problema de moho al Centro de atención al cliente al **718-707-7771**. Cuando el moho es un problema recurrente puede ser una señal de otro problema, tal como una filtración de agua.

## PINTURA A BASE DE PLOMO

Muchas casas y apartamentos construidos antes de 1978 tienen pintura que contiene plomo, la cual se denomina pintura a base de plomo (LBP). De ser ingerida, la pintura a base de plomo puede causar un problema grave de salud que debe ser tratado apropiadamente. Con el fin de preservar su seguridad, NYCHA cuenta con un programa de detección y eliminación del plomo, diseñado para identificar, controlar y/o eliminar la amenaza del plomo de forma eficiente y segura.

Independientemente de si su apartamento ha sido evaluado o no para detectar plomo, usted recibirá un paquete de divulgación de información relativa a la pintura a base de plomo. Este paquete contiene la siguiente información: (1) un folleto publicado por la Administración de Protección Medioambiental de los Estados Unidos (EPA); (2) una lista de consultorios médicos para niños en su municipio donde realizan exámenes de sangre gratuitos para determinar la presencia de plomo; (3) información acerca del tipo de nutrición que puede ayudar a prevenir la absorción de plomo en el organismo; (4) un formulario que usted debe firmar, dejando constancia de haber recibido el paquete informativo; (5) un resumen de los resultados si se condujo una evaluación de su apartamento o residencial; y (6) un resumen de las actividades de eliminación de pintura a base de plomo (LBP) llevadas a cabo si es que las hubo.



NYCHA tiene la obligación legal de remediar la presencia de LBP y de eliminarla de las áreas de fricción o superficies en los momentos en que se entregan los apartamentos, y de mantenerlo informado acerca de estas actividades.

Si tiene niños menores de seis años y su apartamento tiene superficies donde la pintura se está rajando o descascarando, comuníquese con el Centro de atención al cliente al **718-707-7771**.

## A continuación encontrará algunas medidas básicas que puede tomar para seguridad de su familia:

- Reducir la exposición al plomo en el polvo: Limpie regularmente los pisos, las repisas y cavidades de las ventanas con un producto de limpieza para el hogar. Asegúrese de que los niños se laven las manos antes de comer, dormir la siesta y e irse a dormir.
- Reducir el peligro de exposición a la pintura a base de plomo: Si la pintura se descascara, notifíquelo al Centro de atención al cliente, **718-707-7771**.
- Reducir la exposición al plomo en la tierra: Deje sus zapatos en la entrada de su casa. No disperse la arena o la tierra por la casa. Lave con frecuencia las manos de sus niños, así como los biberones y los juguetes.
- Utilice los alimentos para combatir el envenenamiento de plomo en los niños: Alimente a los niños con una dieta rica en hierro, calcio y vitamina C. Evite las comidas grasosas y fritas.
- Lea el folleto de la EPA titulado “Proteja a su familia del plomo en su hogar.” Este folleto es parte de su paquete de información acerca de la pintura a base de plomo. También puede obtener ejemplares adicionales gratuitos llamando a la línea directa para asuntos de plomo de NYCHA al **718-707-5399** o al **311**.

Haga un examen de plomo en la sangre a sus hijos: Llame a la línea directa para asuntos de plomo al **718-707-5399** o **311** donde podrá averiguar dónde se hacen los exámenes de sangre y obtener información adicional.

Hay información adicional disponible en el Departamento de Salud y Salud Mental de la Ciudad de Nueva York, con el que puede comunicarse a través del **646-632-6023**, de lunes a viernes de 9:00 a.m. a 5:00 p.m.

## ASBESTO

El asbesto es un mineral natural que se ha utilizado en miles de productos. Dadas sus propiedades únicas - resistencia al fuego, alta fuerza de tensión, resistencia al calor, y conductividad eléctrica- el asbesto tiene múltiples usos en la industria de la construcción. De hecho, muchos materiales que contienen asbesto se utilizaron en edificios residenciales. Era frecuente la utilización de asbesto en los materiales de los techos, aislación térmica (cañerías y calderas), azulejos de los pisos e instalaciones anti incendios, entre otros.

Los materiales de aislamiento y contra incendios con asbesto se prohibieron a fines de los setenta, pero sigue siendo legal comprar muchos otros materiales que contienen asbesto. Sin embargo, NYCHA ya no compra materiales que contengan asbesto.

Los efectos perjudiciales para la salud relacionados con la exposición al asbesto han sido estudiados ampliamente durante muchos años. Es importante reconocer que la mayoría de las personas cuya salud ha sido perjudicada como resultado de la exposición al asbesto eran trabajadores en industrias tales como la minería, sitios de procesamiento de metales, fabricación o industrias de aislamiento térmico, que trabajaban con asbesto crudo o procesado.

NYCHA estableció un Programa de detección y eliminación del Asbesto en la década del '80 para manejar el asbesto de forma segura en su lugar. El Programa se ajusta a todas las normas federales, estatales y municipales. NYCHA analiza los materiales de los edificios en busca de asbesto y repara los materiales que lo contienen siempre que las reparaciones puedan hacerse de forma segura. Si esto no es posible, o cuando otro tipo de obras puedan provocar que se suelte asbesto, se quitan los materiales que lo contienen.

Los residentes nunca deben intentar quitar material que contenga asbesto, ya sean azulejos de los pisos o aislamiento térmico de las cañerías. La movilización del material puede crear una amenaza para la salud que no existía previamente. Si necesita más información, orientación y asistencia en relación al asbesto, o si necesita que se investigue un problema de asbesto, comuníquese con el Centro de atención al cliente al **718-707-7771**.

También puede comunicarse con el Departamento de Investigaciones Medioambientales del Departamento de Salud y Salud Mental al **646-632-6104** o con el Departamento para la Prevención de Enfermedades Causadas por el Medioambiente y Entorno Laboral al **646-632-6102**. También puede llamar al **311**.

## CONSEJOS PRÁCTICOS DE LIMPIEZA

### EL PISO DE SU APARTAMENTO

Los pisos de su apartamento generalmente están hechos con un ensamblaje de azulejo de vinílico. Para su cuidado diario barra o limpie en seco utilizando el trapeador en los lugares que lo necesiten. Si necesita una limpieza más profunda, utilice un producto de limpieza suave. Utilice poca agua, ya que el exceso de agua puede aflojar los azulejos. Para encerar, aplique una capa fina de cera líquida en los azulejos y permita que seque bien. Nunca utilice cera de pasta.

### LAS PAREDES

Las paredes de su baño y cocina tienen una terminación lustrosa. La mejor forma de limpiarlos es con un trapo húmedo o lavándolos ligeramente con agua y jabón. Las demás paredes de su apartamento tienen pintura mate. Se pueden mantener limpias frotándolas ligeramente con un paño húmedo y jabón para quitar las manchas. Las lámparas en sus paredes están hechas de un metal que no se deslustra, y las placas de los interruptores de luz no necesitan pulirse.

### CONSEJOS PRÁCTICOS PARA LA COCINA

Para limpiar el fregadero de la cocina, utilice detergentes en polvo de jabón suave. No utilice lejía ni polvo abrasivo para refregar.

Nunca vacíe grasa, poso del café, tierra de las macetas u otro tipo de desperdicios en su fregadero, porque podría taparse. Si se le tapa el desagüe del fregadero, no trate de arreglarlo usted mismo; comuníquese con el Centro de atención al cliente al **718-707-7771**. Nunca utilice sosa cáustica de venta comercial u otros productos para destapar los desagües de los fregaderos. La mayoría de las veces esto sólo empeora el problema.

Mantenga las hornillas de su estufa limpias y ajustadas adecuadamente. Las hornillas deben encenderse automáticamente cuando gira la perilla. Cuando la llama está azul significa que hay más calor y que las ollas no quedarán negras. Se le harán los ajustes necesarios de forma gratuita. Si necesita solicitar un servicio llame al Centro de atención al cliente al **718-707- 7771**. Además, limpie la superficie superior de la estufa después de cada uso para prevenir que se acumule la grasa y para evitar que esta se pueda prender fuego.

Para el cuidado de todos los días de los gabinetes, páseles un trapo suave y seco. Cuando se ensucie un armario límpielo con un trapo húmedo y lustrelo con un trapo limpio y suave. Si se trata de suciedad acumulada y para limpiezas ocasionales, utilice un producto de limpieza protector de madera. Lustre con un trapo suave y seco.

Para el cuidado cotidiano de las encimeras de cocina de material plástico, pase un trapo mojado en una mezcla de agua y un detergente suave para lavar platos. Para las manchas más rebeldes, aplique una pequeña cantidad de un limpiador en polvo ligero con un trapo húmedo. Enjuague varias veces y seque con un trapo limpio y seco.

## REFRIGERADORES

NYCHA reemplazó todos los refrigeradores viejos con los mejores y más eficientes refrigeradores disponibles para el tamaño de los apartamentos. Estos refrigeradores no se escarchan.

Cuando haga cubos de hielo, asegúrese de no llenar las bandejas por encima de unos dos tercios. Para evitar que se pegue, ponga papel de aluminio, plegado para darle doble grosor, debajo de las bandejas. Nunca utilice picahielos ni instrumentos afilados para aflojar las bandejas. No toque las superficies refrigeradas con las manos mojadas o húmedas, ya que pueden pegarse al metal frío.

Desenchufe el cable de la electricidad antes de limpiar la heladera. Puede limpiar el exterior de su refrigerador con una mezcla de detergente suave y agua o un spray líquido suave. Séquelo con un trapo limpio y suave. No utilice esponjas para refregar, limpiadores en polvo, lejía ni productos de limpieza con mejía, ya que pueden rayar y desgastar la pintura. No encere las partes de plástico o vinílico del refrigerador.

Es muy importante mantener limpia la junta de la puerta. La junta es el sello de goma que rodea el marco. Mantiene el aire frío dentro y el caliente fuera del refrigerador. Los líquidos derramados pueden hacer que la junta y el marco queden pegajosos, lo cual a su vez puede ocasionar que se raje la junta de goma al abrir la puerta. Utilice una solución de bicarbonato de sodio con una o dos cucharadas de bicarbonato de sodio por cuarto de galón de agua, agua tibia y jabón, o un polvo para refregar no muy fuerte para mantenerla limpia. Además de agua y jabón, puede utilizar productos de limpieza para vidrios en los estantes de vidrio.

## CUBIERTA DEL FREGADERO Y ENCIMERA DE COCINA

Se puede utilizar una cubierta sobre el fregadero para poder ampliar el espacio de la encimera. Tal como con la encimera de su cocina, las cubiertas del fregadero no deben utilizarse para cortar ni picar comida (ni ninguna otra cosa).

## BAÑOS

Siga estos consejos para lograr que su baño se vea lo mejor posible.

Utilice detergente en polvo o un detergente suave y agua para limpiar la bañera esmaltada en porcelana y el fregadero en su apartamento. Nunca utilice un concentrado de lejía o un polvo abrasivo de limpieza profunda. También se debe utilizar agua y un detergente suave para trapear o refregar los azulejos del baño.

Puede utilizar un trapo húmedo para las piezas cromadas. No utilice pulidores de metal, ya que destruirán el acabado.

Lave el botiquín de sus medicamentos y el espejo con detergente suave y agua, y séquelo bien.

Si tiene un conducto de ventilación en su baño, sáquele el polvo con un plumero o una aspiradora.

## PARTICIPAR

### OFICINA DE PARTICIPACIÓN DEL RESIDENTE

La Oficina de Participación del Residente de NYCHA tiene como función aumentar, diversificar y fomentar la participación de los residentes con el fin de que la vivienda pública se preserve y la calidad de vida mejore para todos los neoyorquinos. La asociación entre NYCHA y sus residentes se ve ejemplificada en la disponibilidad de programas para los residentes en toda la ciudad, tales como el programa de jardinería, los comités ecológicos de residentes, la capacitación de preparación ante emergencias, los programas de reciclaje, y la Feria de Derechos y Beneficios para Personas de la Tercera Edad.

### ASOCIACIONES DE RESIDENTES

Los residenciales de NYCHA tienen asociaciones de residentes. Son organizaciones dirigidas democráticamente con la intención de promover el bienestar de su residencial y, en algunos casos, del vecindario que los rodea. Una asociación de residentes es el núcleo de la representación de los residentes. La junta directiva de una asociación de residentes, elegida por los miembros de dicha asociación, generalmente está compuesta por un presidente, vicepresidente, secretario, tesorero, y encargado del orden.

NYCHA presta ayuda y estímulo a los residenciales que todavía no los tienen para que todos los residentes puedan sentirse empoderados formal, efectiva y democráticamente.

Su participación en la asociación de residentes es una manera importante de asegurar que la asociación esté activa y que responda a las necesidades de los residentes en su residencial. Participar de su asociación de residentes es una de las formas más fáciles y efectivas de sentirse parte de su comunidad. Si quiere averiguar cómo afiliarse, comuníquese con la oficina de administración de su residencial.

### COMITÉS DE LAS ASOCIACIONES DE RESIDENTES

Cada asociación de residentes puede tener uno o más de los siguientes comités dedicados a misiones específicas dentro del residencial.

Los comités de mantenimiento/modernización consultan y asesoran a la administración, a los supervisores de mantenimiento del residencial y a los proveedores externos en la reparación, preservación y mejora de las estructuras físicas de sus residenciales. NYCHA cree que este programa es de gran valor. Tiene sentido práctico que los residentes puedan estar de acuerdo con la realización de proyectos de mantenimiento y reparación antes de que comiencen.

## **CONSEJO DE PRESIDENTES DE TODAS LAS ASOCIACIONES DE LA CIUDAD (CCOP)**

El Consejo de Presidentes de toda la Ciudad (CCOP) es la organización municipal que representa a los residentes líderes. Todo presidente de una asociación de residentes de NYCHA reconocida es miembro de uno de nueve distritos. Cada distrito tienen un presidente, y cada presidente representa el distrito en el CCOP.

El consejo de toda la ciudad expresa su opinión acerca de varios temas que afectan la vida en los residenciales de NYCHA, entre ellos problemáticas a nivel gubernamental local, estatal y federal. Puede obtener más información acerca del CCOP comunicándose con la persona de enlace del CCOP en el Depto. de Operaciones Comunitarias al **212-306-8253**.

## **JUNTA ASESORA DE RESIDENTES (RAB)**

La primera función de la Junta Asesora de Residentes es trabajar conjuntamente con NYCHA en la creación del Plan Anual, el cual la agencia debe por mandato federal presentar ante el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD). Los 54 miembros de la RAB hablan acerca de varios problemas de administración contemplados en el Plan, expresan sus preocupaciones y hacen recomendaciones. Estas recomendaciones son analizadas y, de ser posible, algunas se toman en cuenta a medida que se redacta el Plan.

## SERVICIO DE VIGILANCIA COMPUESTO POR RESIDENTES

NYCHA se enorgullece de contar con residentes voluntarios que dedican su tiempo a reforzar la protección y seguridad en sus comunidades. Durante más de 40 años, miles de residentes se han ofrecido como voluntarios en la prestación de servicios comunitarios. El Servicio de vigilancia compuesto por residentes organiza a los residentes voluntarios quienes realizan labores de patrullaje en sus residenciales de NYCHA. El voluntariado les permite a los residentes hacer de sus hogares un lugar más seguro y protegido a la vez que crea un sentimiento de comunidad y orgullo entre los residentes con respecto a su residencial.

NYCHA estimula a los residentes voluntarios a que::

Formen grupos de vigilancia en el vestíbulo, equipos de patrullas ambulantes y cuadrillas de jóvenes en el marco de la Iniciativa del Servicio de vigilancia compuesto por residentes.

Trabajen junto al administrador de su propiedad para crear un entorno seguro y protegido tanto para usted como para su familia y vecinos.

Si desea incorporarse al servicio de vigilancia compuesto por residentes en su residencial, comuníquese con la oficina de la administración de su residencial para obtener más información.

## INSTALACIONES COMUNITARIAS

NYCHA trabaja junto a las organizaciones comunitarias y agencias asociadas para facilitar la prestación de servicios sociales, culturales, educativos y recreativos a los residentes de NYCHA y de las comunidades vecinas. Una red de más de 500 instalaciones comunitarias, ya sea administradas por NYCHA directamente o en convenio con asociaciones sin fines de lucro, posibilita la gran cantidad de programas destinados a los residentes de vivienda pública. Estos centros comunitarios, centros para las personas de la tercera edad, guarderías e instalaciones relacionadas con la salud se encuentran en los residenciales de vivienda pública a lo largo de la ciudad.

En los centros comunitarios, el personal y los jóvenes participan en programas educativos y recreativos, tales como danza, ayuda con las tareas escolares, clases de informática, ejercicio, deportes, cocina, escritura y ajedrez. Los Centros para personas de la tercera edad, que generalmente funcionan hasta las 5:00 p.m. los días de semana, también ofrecen una variedad de actividades, entre ellas artes y manualidades, ejercicio, música, danza y juegos. Además, muchos centros ofrecen comidas nutritivas a través de varios programas.

Si desea obtener información acerca del Centro comunitario más cercano o sobre otros servicios, centros de salud, asociaciones culturales, etc., comuníquese con la Oficina Municipal de Operaciones Comunitarias al número que aparece a continuación.

<b>Bronx</b> .....	<b>718-409-8620</b>
<b>Brooklyn</b> .....	<b>718-453-1296</b>
<b>Manhattan</b> .....	<b>212-306-3324</b>
<b>Queens</b> .....	<b>718-969-6240</b>
<b>Staten Island</b> .....	<b>718-815-0140</b>

## PROGRAMAS PARA RESIDENTES

Si quiere averiguar cómo participar en los programas de educación, artes o recreación y deportes que se enumeran a continuación, llame al Departamento de Operaciones Comunitarias de NYCHA, División de Programas para toda la Ciudad, al **212-306-3358**.

## PROGRAMAS EDUCATIVOS

NYCHA ofrece muchos programas para mejorar la alfabetización y la capacidad de aprendizaje de los residentes y miembros de la comunidad. Una de las iniciativas en colaboración con el Departamento de Educación de la Ciudad de Nueva York es el Programa de Alfabetización temprana de la Ciudad de Nueva York (NYCELL). Este programa apunta a trabajar junto a los padres para desarrollar y fortalecer el lenguaje y las destrezas previas a la lectura en niños de entre 1 y 3.9 años con el objetivo de que puedan ingresar a la escuela preparados para aprender y desempeñarse exitosamente.

El Programa Tengo un Sueño (I Have a Dream, IHAD, en inglés) - ha “adoptado” a cientos de niños de NYCHA de primero a tercer grado en determinados residenciales, a los que llama “soñadores”, controlando su progreso desde que empiezan la escuela primaria hasta que terminan la secundaria. La Fundación IHAD ofrece el pago de la matrícula de aquellos “Soñadores” que deciden ir a la universidad o instituto técnico.

También nos asociamos con la Universidad Estatal de Nueva York (SUNY) para administrar laboratorios de computación de última generación para la capacitación tecnológica e información en red de avanzada (ATTAIN), donde los residentes de todas las edades (de seis años hasta las personas de la tercera edad) tienen acceso a Internet, multimedia interactiva, orientación para la vida profesional y académica, el programa de Desarrollo de Educación General (GED), Inglés como segundo idioma (ESL), y otros cursos interactivos de computadora.

NYCHA también se asocia con el Departamento de Tecnología Informática y Telecomunicaciones de la Ciudad de Nueva York (DoITT) para llevar tecnología de Internet de banda ancha a los Centros Comunitarios en 12 residenciales de vivienda pública de la ciudad a través de la subvención Comunidades Conectadas de NYC (NYC Connected Communities). Estos fondos les permiten a los participantes tener un mejor acceso a la tecnología

de Internet de banda ancha, capacitación informática y preparación laboral, lo cual aumenta significativamente sus oportunidades de éxito en la escuela y en la vida.

Las camionetas de computación de NYCHA buscan solucionar la falta de acceso a la tecnología para sus residentes. Las dos camionetas van a residenciales donde el acceso a servicio de Internet de banda ancha y alta velocidad es limitado o inexistente. Llevan ocho computadoras portátiles, impresoras y acceso inalámbrico a Internet (WiFi), lo cual permite que los residentes accedan a Internet para progresar en su educación y carrera. El WiFi les permite a las personas que tienen su propio computador portátil (laptop) quedarse fuera de la camioneta y acceder a Internet gratuito. El funcionamiento del programa de la camioneta está financiado por el Programa de Oportunidades de Tecnología de Banda Ancha del gobierno federal.

## ARTES VISUALES Y ESCÉNICAS

Los artistas profesionales del programa Harborview Arts Center/Visual Arts capacitan al personal de los centros comunitarios para que puedan enseñar artes y manualidades, fotografía, collage, telares, y otras habilidades a los miles de residentes que utilizan estos centros. Harborview también organiza numerosas exhibiciones de obras de residentes de todas las edades durante la Muestra Anual de Arte de los Residentes, entre otros eventos que se realizan durante el año.

El Programa de Artes Escénicas de NYCHA brinda a los residentes una amplia gama de clases de música, danza y teatro. La Competencia Anual de Búsqueda de Talentos, una muestra para los artistas que viven en la vivienda pública y aspiran a ser estrellas, ha entretenido a audiencias durante más de 30 años. El Festival de las Personas de la Tercera Edad de NYCHA es un concurso anual destinado a los artistas de la tercera edad de NYCHA.

El Coro de Jóvenes de NYCHA ha sido aplaudido a lo largo de toda la ciudad, desde City Hall hasta el Yankee Stadium, en conciertos de música clásica, gospel, pop y latina. Los miembros del coro, quienes se seleccionan mediante una prueba, reciben orientación académica y profesional. El Coro de Personas de la Tercera Edad de NYCHA también ha deleitado audiencias de los cinco municipios a lo largo de los años.

## RECREACIÓN Y DEPORTES

Las actividades en los centros comunitarios atraen a cientos de jóvenes a diario. Hay pesas para levantar, coreografías que bailar, un programa de ajedrez para toda la ciudad, gimnasios, y lo más importante, el apoyo y orientación brindados por personal dedicado.

Para complementar todavía más las actividades de recreación para residentes y para proporcionar alternativas positivas a la juventud, NYCHA ha formado asociaciones sólidas con algunas de las más importantes organizaciones comunitarias de la ciudad, tales como Police Athletic League (PAL Playstreets), la fundación City Parks Foundation (camping de pernoctar), New York Junior Tennis League (enseñanza de tenis), y National Football League (academia de NYCHA/NFL).

La tradición más antigua y más hermosa de NYCHA es el Programa de jardines y reverdecimiento. El personal de NYCHA trabaja junto a los residentes de todas las edades para cultivar jardines de verduras y flores y sembrar jardines para niños. El mayor beneficio es la oportunidad que le brinda a los residentes de embellecer sus comunidades.

## COMIDAS NUTRITIVAS

Se sirven comidas nutritivas en más de 80 centros para personas de la tercera edad ubicados dentro de residenciales de NYCHA. Nuestro Programa de Alimentación y Ciudadano Infantil brinda diariamente comidas nutritivas a los niños en centros comunitarios a lo largo de la Ciudad.

## SERVICIOS DE SALUD

NYCHA trabaja con el propósito de que los residentes tengan mayor acceso a información y recursos que fomenten la salud y el bienestar a toda edad. Ello consiste en labores para mejorar el acceso a comida saludable y oportunidades de mantenerse físicamente activo a través del acondicionamiento físico y el deporte. Muchos centros comunitarios y para la tercera edad ofrecen programas que proporcionan educación para la salud y otras actividades que pueden ayudar a prevenir o sobrellevar enfermedades crónicas. Le recomendamos que permanezca atento a las actividades continuas o especiales que puedan beneficiarlo tanto a usted como a su familia.



La buena salud también depende del acceso a atención médica de calidad. NY State of Health, el programa oficial de planes de seguro de salud, es el recurso al cual los neoyorquinos pueden recurrir con fines de obtener una buena cobertura de salud. Los residentes que no tienen seguro de salud pueden obtener más información e inscribirse llamando al 855-355-5777 o visitando [nystateofhealth.ny.gov](http://nystateofhealth.ny.gov). La mayoría de los residentes de NYCHA cumplen con los requisitos para obtener seguro de salud pública gratuito o asistencia financiera para reducir el costo del seguro privado.

Algunos residenciales de NYCHA tienen consultorios de salud en el predio que brindan servicios médicos a beneficio de los residentes. Ya sea si usted tiene seguro de salud o no, hay muchas formas de ver un médico general en la Ciudad de Nueva York. Si necesita obtener más información acerca de seguros de salud y recursos para obtener atención médica puede ir a [nyc.gov/healthstat](http://nyc.gov/healthstat).

NYCHA también trabaja junto a los residentes, entidades municipales y socios comunitarios para reducir la violencia, especialmente la violencia armada entre jóvenes. La prevención de la violencia entre los jóvenes es una importante prioridad de salud para los residentes de todas las edades de las comunidades de NYCHA.

## **SALUD PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD**

La salud de nuestros residentes de la tercera edad es muy importante para nosotros en NYCHA y nuestro objetivo es asegurar que se mantengan socialmente conectados y vivan de manera independiente todo el tiempo que sea posible. Las personas de la tercera edad de NYCHA pueden participar en programas de calidad en centros de atención ubicados dentro del residencial o en centros comunitarios cercanos. La mayoría de los centros para personas de la tercera edad ofrecen actividades tales como talleres de recreación, acceso a computadoras, ejercicio, talleres de salud y nutrición, y exámenes de salud a lo largo del año. Si no sabe dónde se encuentra el centro para la tercera edad más cercano, puede llamar al **311** o visitar [nyc.gov/aging](http://nyc.gov/aging).

Varias organizaciones religiosas, comunitarias y filantrópicas y proveedores médicos colaboran con NYCHA y el Departamento de Servicios para Personas de la Tercera Edad (DFTA) para ayudar a nuestros residentes mayores a disfrutar de la vida al máximo posible.

## PROGRAMAS PARA PERSONAS DE LA TERCERA EDAD

El objetivo principal de los servicios para las personas de la tercera edad que ofrece NYCHA es permitir que sus residentes mayores de 60 años vivan cómodamente el proceso natural de envejecimiento en un entorno seguro y conocido; en otras palabras, permitirles que “envejezcan en su hogar,” con dignidad. Los residentes de la tercera edad de NYCHA participan en la planificación de programas que fomenten la independencia e incorporen valores intergeneracionales y multiculturales.

El Programa de acompañantes para personas de la tercera edad, financiado por la Corporación de Servicio Nacional, designa acompañantes a través del Henry Street Settlement para que realicen visitas domiciliarias a residentes frágiles y socialmente aislados en Manhattan, Queens y Staten Island.

El Programa de asesores de residentes de edad avanzada (SRA) presta servicios a las personas mayores a través de servicios dentro del predio de los residenciales de NYCHA en toda la ciudad. Este innovador programa brinda ayuda a los residentes de vivienda pública frágiles y de edad avanzada con el fin de prevenir su aislamiento social, victimización o institucionalización prematura en un hogar para ancianos. Los funcionarios de SRA organizan grupos de visitas compuestos por personas de la tercera edad que se ofrecen como voluntarios para establecer contacto diario con otras personas de la tercera edad en su piso, colaborando de este modo a los funcionarios de SRA a prevenir crisis, especialmente entre las personas enfermas y frágiles. Los funcionarios de SRA trabajan bajo la supervisión de trabajadores sociales acreditados.

El Programa de coordinadores de servicios, fundado a través de una subvención especial del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD), utiliza dos modelos de prestación de servicios. Los coordinadores de servicios son destinados a trabajar en los residenciales para personas de la tercera edad y también en los de población mixta que tienen altos porcentajes de residentes de edad avanzada y discapacitados. De forma similar al modelo SRA, los coordinadores de servicios proporcionan servicios de apoyo y sirven de vínculo con proveedores externos para permitir que las personas de la tercera edad continúen viviendo de forma segura e independiente en sus hogares todo el tiempo que sea posible. Los coordinadores de servicios también organizan capitanes de piso voluntarios de la tercera edad, quienes trabajan bajo la supervisión de trabajadores sociales acreditados.

El programa Personas de Edad Avanzada Seguras en su Hogar (ESAH) busca prevenir el delito y brindar asistencia social a las personas de edad avanzada y demás residentes discapacitados en siete residenciales en el sur del Bronx. Los agentes del orden público y las organizaciones de servicio a las víctimas dictan talleres educativos mensuales. Además se imparten talleres adicionales sobre derechos y beneficios y otras formas de apoyo disponibles. Según la necesidad, se derivan a los residentes a varios proveedores de servicios en la comunidad.

El programa Comunidad de Retiro en un Residencial Convencional (NORC) (Naturally Occurring Retirement Community) proporciona asistencia social y médica integral, así como oportunidades culturales y de recreación, a los residentes que envejecen en su vivienda (mayores de 60 años) en residenciales selectos de NYCHA a lo largo de la ciudad. Este programa funciona en convenio con el Departamento de Servicios para las Personas de la Tercera Edad de la Ciudad de Nueva York, el fondo United Hospital Fund y la Oficina de Servicios para Personas de la Tercera Edad del Estado de Nueva York.

Si desea obtener más información acerca de programas para la tercera edad, comuníquese con el Departamento de Servicios para la Familia de su municipio (los números de teléfono se encuentran en la siguiente página).

## DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARA LA FAMILIA

El Departamento de Servicios para la Familia de NYCHA cuenta con trabajadores sociales acreditados y paraprofesionales. El Departamento se enfoca en tres áreas: asistencia de inquilinato, seguridad de los residentes y servicios para las personas de la tercera edad. Administra los programas sociales mediante la coordinación de servicios, respuesta ante crisis, y recomendaciones para que los residentes acudan a utilizar los recursos comunitarios y de las instituciones correspondientes en la ciudad. El personal lleva a cabo visitas en el hogar, ayuda a los residentes a formular planes de servicio, y defiende los intereses de los residentes, en la medida que sea necesario, mediante la ayuda de proveedores de servicios externos.

### EL DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARA LA FAMILIA TIENE UNA OFICINA EN CADA MUNICIPIO:

<b>Bronx.....</b>	<b>718-409-8699</b>
<b>Brooklyn:.....</b>	<b>718-498-3243</b>
<b>Manhattan: .....</b>	<b>212-334-2506</b>
<b>Queens: .....</b>	<b>718-206-3286</b>
<b>Staten Island: .....</b>	<b>718-816-1521</b>

Los siguientes programas proporcionan servicios especializados para satisfacer una amplia gama de necesidades de los residentes:

El programa Servicios de Apoyo (Supportive Outreach Services, SOS) funciona en base a las solicitudes recibidas tanto de una oficina de administración de un residencial, de un vecino, de un miembro de la familia y de otros departamentos de NYCHA, o a solicitud directa de los residentes. SOS proporciona servicios de apoyo para que los residentes puedan satisfacer sus necesidades vitales diarias. El personal entrevista a cada residente para evaluar su situación particular y ayudar a determinar sus necesidades. El personal ayuda a formular un plan de servicio y deriva al residente hacia otros medios según sea necesario. También interviene en crisis que involucren emergencias psiquiátricas agudas, incidentes traumáticos, crisis familiares, violencia doméstica, abuso/negligencia de menores o de personas de edad avanzada, y abuso de sustancias.

El Programa de Traslados de Emergencia (ETP) ofrece al residente y su familia la oportunidad de trasladarse de su residencial a otro en un área diferente de forma rápida y confidencial. ETP tiene como misión ayudar a los solicitantes de traslados de emergencia a obtener los documentos necesarios para cumplir con los requisitos necesarios y tener derecho a un traslado como víctima de violencia doméstica, víctima intimidada o testigo intimidado, o víctima de abuso sexual infantil. Los residentes cuyas solicitudes de traslados de emergencia se han aprobado también son derivados a los servicios de orientación psicológica, planificación de seguridad y otros servicios relacionados a su necesidad de traslado.

Mediante el programa de reubicación de aquellos residentes que son testigos, la fiscalía del distrito, la fiscalía federal u otras instituciones del orden público puede garantizar la seguridad y cooperación continua de los testigos intimidados durante un proceso de una causa penal. Los testigos tienen prioridad para vivienda pública o Sección 8 (siempre que se dispongan de los vales de subsidio).

El programa de Vivienda Solidaria para Veteranos (VASH) ayuda a los veteranos sin vivienda y a sus familias a encontrar y conservar viviendas asequibles, seguras y permanentes a través del uso de vales de preferencia de vivienda “Housing Choice” de Sección 8 del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de Estados Unidos y los servicios de administración de casos del Departamento de Asuntos de Veteranos de los Estados Unidos (VA). El personal de VASH brinda ayuda a los veteranos que fueron derivados por VA y reúnen los requisitos a acceder a viviendas de NYCHA utilizando sus vales, los colabora con el fin de que su transición a un apartamento de NYCHA transcurra sin sobresaltos y se asegura de que sigan utilizando los servicios de la oficina de administración de casos de VA.

El Programa Piloto de Reintegración Familiar ayuda a que determinadas personas que salen de la prisión y de la cárcel, se vuelvan a reunir con sus familias que viven en apartamentos de vivienda pública, y les ofrece servicios de reintegración. Las personas elegibles deben demostrar que tienen la motivación necesaria para lograr un cambio positivo en sus vidas y deben acceder a recibir servicios intensivos de administración de caso.

## Un hogar del cual sentirse orgulloso

El centro Western Queens Family Investment Center les ofrece a los residentes información comunitaria esencial y al instante. Los residentes también reciben asistencia en la adquisición de patrimonio económico, programas de autonomía para jóvenes, fomento comunitario, y ayuda con asuntos de inquilinato.

A través del programa de distribución de muebles se donan muebles, ropa de cama, prendas y artículos variados del hogar de hoteles, moteles y otros lugares a lo largo del área metropolitana a los residentes de NYCHA que necesitan muebles primordiales debido a haber sufrido un incendio, violencia doméstica u otra situación de conflicto familiar, o a una catástrofe natural. En casos de necesidades especiales, este programa también proporciona muebles para residentes de la tercera edad en situación de indigencia que necesitan reemplazar muebles viejos e inutilizables.

## EMPLEO PARA LOS RESIDENTES

La Oficina de Autosuficiencia Económica y Sustentabilidad del Residente (REES) brinda ayuda a los residentes con el fin de que puedan incrementar sus ingresos y patrimonio a través de programas, políticas y convenios en cuatro áreas fundamentales:

- Empleo y desarrollo profesional;
- Educación para adultos y capacitación profesional;
- Autosuficiencia económica; y
- Desarrollo empresarial.
- REES ofrece una variedad de servicios a través de asociaciones con proveedores de servicios de alta calidad. NYCHA reconoce que cada comunidad de vivienda pública es única, y por lo tanto REES ha dividido a la Ciudad de Nueva York en 15 zonas geográficas, cada una dotada de un conjunto de organizaciones locales asociadas que buscan ofrecerle servicios de calidad.
- A través de REES, usted puede:
  - Estar al tanto de las oportunidades económicas locales, tales como jornadas de contratación laboral y sesiones de capacitación;
  - Acceder a trabajos de Sección 3 y otras oportunidades locales más fácilmente;
  - Inscribirse en programas de educación para adultos;
  - Aprovechar varios programas de incentivo al alquiler de NYCHA;
  - Mejorar su crédito o administrar una deuda a través de servicios de autonomía financiera; o
  - Aprender cómo comenzar o hacer crecer un negocio.

### SECCIÓN 3

La Sección 3 es un mandato del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD) que exige que las oportunidades de trabajo y otras oportunidades económicas estén dirigidas, siempre que sea posible, a los residentes de vivienda pública y otros residentes de bajos ingresos. Además de las oportunidades de empleo de Sección 3, NYCHA creó el Programa de empleo de Residentes (REP) el cual exige que el 15 por ciento del presupuesto para mano de obra en los contratos de construcción de NYCHA que superen a los USD 500,000 se destinen a la contratación de residentes.

Para acceder a oportunidades laborales de Sección 3 usted debe tener las certificaciones y conocimientos necesarios para realizar el trabajo que corresponda a dicho lugar. Los residentes interesados deben asistir a una sesión informativa de REES, en la cual pueden obtener más información acerca de la Sección 3 y rendir una prueba sobre sus habilidades, intereses y conocimientos. Una vez se dispongan de trabajos de Sección 3/REP, el personal de REES se encarga de seleccionar a los candidatos aptos para dichas oportunidades laborales y envía al contratista la recomendación para que sean entrevistados. Por cada oportunidad disponible, REES recomienda un mínimo de dos residentes capacitados de NYCHA, y la empresa contratista elige al candidato que mejor se ajuste al puesto disponible.

Los residentes propietarios de negocios pueden registrarse bajo “Section 3 Business Concerns” visitando la sección del sitio web de NYCHA “Hacer negocios con NYCHA” (“Doing Business with NYCHA”) [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha). Tenga en cuenta que el inscribirse no garantiza la obtención de un contrato comercial con NYCHA ni con sus empresas contratistas.

## **ACADEMIA DE CAPACITACIÓN DE RESIDENTES DE NYCHA**

Los residentes que no cuentan con la experiencia o certificaciones necesarias de la Sección 3 u otras oportunidad de trabajo pueden asistir a la Academia de Capacitación del Residentes de NYCHA (NRTA) y a otros programas de capacitación disponibles a través de socios de REES.

La NRTA, financiada por la fundación Robin Hood Foundation, ofrece oportunidades de capacitación vinculadas al trabajo y asistencia para la inserción laboral a los residentes de NYCHA en áreas de construcción, control de plagas, mantenimiento y limpieza. REES coordina con los graduados de la Academia ayudándoles a encontrar un trabajo y se concentra en las carreras con oportunidad de ascenso.

Cómo acceder a los servicios de REES a través de Internet: Para informarse más acerca de los programas y servicios de REES, lo invitamos a visitar el sitio “Opportunity NYCHA” en Internet ([www.opportunitynycha.org](http://www.opportunitynycha.org)). Usted puede buscar socios de REES en su área e inscribirse en futuras jornadas, tales como las de pruebas de preparación laboral o evaluaciones y día de postulación a la Academia de Capacitación del Residente de NYCHA. Para mantenerse al tanto de las oportunidades que ofrece REES suscríbese a través de Internet a nuestro boletín quincenal, donde encontrará información oportuna y relevante acerca de iniciativas locales y en la ciudad.

Teléfono: Llame a REES al **718-289-8100** si desea hablar con un auxiliar de recomendación para obtener más información acerca de los servicios disponibles e inscribirse a las jornadas de reclutamiento laboral o sesiones informativas futuras.

Visite la oficina de administración de su residencial: La mayoría de las oficinas de administración de los residenciales pueden derivar a los residentes a través de Internet a proveedores de servicios locales de REES para servicios tales como asesoría económica o capacitación técnica. Le sugerimos que hable con su asistente de vivienda acerca de los servicios de recomendación en su residencial. Pase por nuestra oficina: REES patrocina sesiones informativas dos veces por semana en 787 Atlantic Avenue en Brooklyn a las 8:30a.m. Para recibir servicios usted debe ser residente de NYCHA o Sección 8, además necesitará su documento de identidad con fotografía para ingresar al edificio. Si tiene una hoja de vida tráigala. Puede inscribirse a una sesión informativa llamando a REES al **718-289-8100**.

## IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

Los residentes y solicitantes de vivienda pública que creen estar en desventaja debido a circunstancias físicas o de discriminación pueden acudir al Departamento de Igualdad de Oportunidades (DEO) de NYCHA. DEO proporciona varios servicios.

De acuerdo con las leyes federales, estatales y locales, la Oficina de Investigaciones de Empleo y de Vivienda Equitativa del DEO investiga quejas de presunta discriminación contra residentes o solicitantes de vivienda pública. La Unidad también repasa las solicitudes de las personas que han solicitado vivienda pública y que alegan tener un derecho por ser discapacitado pero que no cumplieron con los requisitos de acuerdo a lo determinado por un funcionario. Los residentes y solicitantes discapacitados que necesitan ayuda para conseguir vivienda decente, asequible y accesible o una instalación especial o adaptación razonable en los residenciales de NYCHA pueden solicitar ayuda en la Unidad de Servicios para Personas con Discapacidades del DEO (ver a continuación).

## LOS DISCAPACITADOS

Los residentes de NYCHA con dificultades de desplazamiento y otras discapacidades físicas pueden solicitar un traslado a un apartamento accesible a silla de ruedas. Se considera que un apartamento es accesible si, además de las modificaciones necesarias al apartamento en sí, un residente con dificultades de desplazamiento puede llegar desde la calle al apartamento sin obstáculos. Los residentes también pueden solicitar que se hagan modificaciones en su apartamento actual con el propósito de brindar las “instalaciones especiales razonables” para un integrante discapacitado del núcleo familiar. La “adaptación razonable” puede ser estructural, tal como la instalación de una barra para agarrarse o una ducha accesible para silla de ruedas.

Los solicitantes de vivienda pública y residentes discapacitados pueden tener derecho a otros tipos de adaptaciones razonables. Toda persona que sufra de un impedimento médico, mental o psicológico tiene una discapacidad que puede darle a la persona derecho a adaptaciones razonables. Algunos ejemplos de impedimentos son dificultades de desplazamiento, impedimentos sensoriales (ceguera, sordera, etc.) problemas crónicos de salud (asma, etc.) y problemas de salud mental. Una adaptación razonable



puede ser una modificación en las políticas, procedimientos o prácticas de NYCHA para que los individuos con impedimentos de desplazamiento y otras discapacidades físicas tengan iguales oportunidades de participar y beneficiarse de los programas de NYCHA. Algunos ejemplos de adaptaciones especiales incluyen:

- Intérpretes de lenguaje de señas;
- Documentos en Braille;
- Formas alternativas de comunicar información a las personas que tienen impedimentos de habla, idioma o visión;
- Permitir que una tercera persona pague el alquiler en lugar de una persona con una discapacidad mental; y
- En caso de residentes con problemas respiratorios: una unidad de aire acondicionado adicional si el sistema de electricidad lo permite; traslado provisional a otro lugar durante el tratamiento de moho y humedad; mudanza permanente a otra vivienda de NYCHA si el apartamento no está en condiciones habitables y se dispone de otro apartamento; utilización de fungicidas de baja toxicidad para cubrir superficies con moho; y/o utilización de métodos apropiados para mitigar el polvo durante el procedimiento de eliminación de moho.



Si desea solicitar una adaptación especial puede utilizar el formulario de solicitud de NYCHA “Reasonable Accommodation Request form”(040:425) y el formulario de verificación de discapacidad “Disability Verification form” (040:426) disponibles en todas las oficinas de administración de su residencial. Las personas con impedimentos auditivos pueden llamar a TDD (aparato de teléfono para sordos) al **212-306-4845** para averiguar acerca de traslados y adaptaciones especiales. Todos los formularios se encuentran disponibles a través de Internet en [www.nyc.gov/html/nycha/html/community/equalopp.shtml](http://www.nyc.gov/html/nycha/html/community/equalopp.shtml). Puede solicitar a NYCHA una adaptación especial en cualquier momento.

El administrador o supervisor de un residencial analizará su solicitud dentro de un plazo de cinco días después de haber recibido la documentación médica y de otro tipo que se haya presentado. Si no puede conceder su solicitud, la derivará al Coordinador de adaptaciones razonables para vivienda pública, quien tendrá 30 días para tomar una decisión, a menos que NYCHA necesite más tiempo. Si NYCHA necesitara más tiempo, se lo

comunicará por escrito. NYCHA le hará llegar la decisión. Si usted no está de acuerdo con la decisión, puede solicitar una audiencia de reclamación, para ello tendrá que marcar la casilla correspondiente en el aviso y devolverlo a la dirección indicada en un plazo de 30 días, o comunicarse con la oficina de la administración de su residencial.

Si tiene alguna consulta, puede comunicarse con el Departamento de Igualdad de Oportunidades de NYCHA.

## MANTENERSE AL TANTO

### NYCHA EN INTERNET

Para enterarse de las últimas novedades y acontecimientos en NYCHA, ingrese a [www.nyc.gov/nycha](http://www.nyc.gov/nycha), obtenga nuestro boletín informativo en [on.nyc.gov/1hIShhd](http://on.nyc.gov/1hIShhd), y síganos en Facebook [www.facebook.com/nycha](http://www.facebook.com/nycha) y Twitter [www.twitter.com/nycha](http://www.twitter.com/nycha).

### EL PERIÓDICO DE LA AUTORIDAD DE VIVIENDA DE LA CIUDAD DE NUEVA YORK

El periódico de la Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Nueva York es un tabloide bilingüe de 16 páginas que se publica 10 veces por año. El periódico brinda una compilación de las noticias que afectan a NYCHA, concentrándose en los residentes. Todas las ediciones incluyen una columna escrita por la Presidenta de NYCHA. El periódico se entrega a domicilio en cada uno de los 178,000 apartamentos de los residenciales de NYCHA. Existe un archivo con todas las ediciones de los pasados 10 años en el sitio web de NYCHA en [www.nyc.gov/html/nycha/html/residents/journal.shtml](http://www.nyc.gov/html/nycha/html/residents/journal.shtml).

### LEA LA CARTELERA DE ANUNCIOS

Para mantenerse al tanto de lo que sucede en su residencial, lea la cartelera de anuncios de la oficina de la administración de su residencial regularmente. La cartelera de anuncios contiene información acerca de reuniones de la asociación de residentes, el servicio de vigilancia compuesto por residentes, avisos de reuniones, eventos comunitarios, etc.



## INFORMACIÓN DE CONTACTO

Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Nueva York  
250 Broadway  
New York, NY 10007  
**212-306-3000**

**Miembros de la Junta Directiva:**  
**212-306-3454**  
[board.members@nycha.nyc.gov](mailto:board.members@nycha.nyc.gov)

### Oficinas Municipales de Administración de Propiedades para residentes de NYCHA

**Bronx** ..... 718-409-8626  
**Brooklyn** ..... 718-649-6400  
**Manhattan** ..... 212-427-8542  
**Queens/Staten Island** ..... 718-657-8300

### Reparaciones de emergencia y de mantenimiento de rutina para residentes de NYCHA

Llame al Centro de Atención al Cliente (CCC) al **718-707-7771** las 24 horas del día, los siete días de la semana, para informar que se necesita una reparación urgente. Puede solicitar una cita para reparaciones de rutina de lunes a viernes entre las 6:00 a.m. y la medianoche.

**Departamento de Igualdad de Oportunidades**  
**212-306-4468**

**Solicitudes de acuerdo a la Ley de Libertad de Información (FOIL) y emplazamientos:**  
**212-306-8680**

## Oficinas de solicitud de vivienda pública

### Brooklyn/Staten Island

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

### Queens

90-27 Sutphin Boulevard, 4th Fl.  
Jamaica, NY 11435  
**718-707-7771**

### Bronx/Manhattan

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

## Investigador General

Informe casos de fraude, desperdicio o extrema mala gestión a NYCHA:  
**212-306-3355**

## Unidad de Servicio de Idiomas

**212-306-4443**

La Unidad de Servicio de Idiomas traduce todos los documentos oficiales de NYCHA y proporciona servicios de interpretación a los residentes y solicitantes que tienen dominio limitado del idioma inglés para que puedan acceder a la información y servicios en igualdad de condiciones.

## Departamento Legal

**212-776-5000**

Todos los documentos legales que deban presentarse ante NYCHA deben entregarse en el horario que va de 9:00 a.m. a 5:00 p.m. en 250 Broadway, 9th Floor, New York, NY 10007

## Unidad de contabilidad

Si desea información acerca del procesamiento de los pagos mensuales de alquiler llame al: **212-306-6776**

## Preguntas de medios de comunicación

**212-306-3322**

## Línea directa de Empleos para Residentes

**718-289-8100**

# **Autoridad de Vivienda de la Ciudad de Nueva York**

**Shola Olatoye**  
*Presidenta y Primera Ejecutiva*

**Cecil R. House**  
*Gerente General*

**“Un hogar del cual sentirse orgulloso”  
es una publicación de la Autoridad de Vivienda  
de la Ciudad de Nueva York**

**Preparada por  
el Departamento de Comunicaciones**

**Fotografía de Peter Mikoleski y Leticia Barboza**

**Autoridad de Vivienda de la  
Ciudad de Nueva York**

**250 Broadway  
New York, NY 10007**

**212-306-3000  
[nyc.gov/nycha](http://nyc.gov/nycha)**

