

Kit de Herramientas de Empoderamiento para Residentes

INTRODUCCIÓN

En nombre de Boston Housing Authority (Autoridad de Vivienda de Boston), nos complace enormemente presentar el Kit de Herramientas de empoderamiento para residentes de Boston Housing Authority, un recurso fundamental desarrollado para apoyar a los residentes de las viviendas públicas en transición a las viviendas de financiamiento mixto. En el transcurso de un año, Boston Housing Authority (BHA) y sus socios desarrollaron el contenido de este kit de herramientas a través de una serie de talleres y reuniones con los líderes residentes de las propiedades que actualmente están pasando por una reurbanización. Las experiencias que compartieron sirven para recordar la importancia que tienen los esfuerzos colectivos en proteger los derechos de los inquilinos y en garantizar una vivienda estable y asequible para todos.

El Kit de herramientas de empoderamiento para residentes es una colaboración de Boston Housing Authority, City Life/Vida Urbana, Greater Boston Legal Services y los líderes residentes de BHA.

El Kit de Herramientas de Empoderamiento para residentes cuenta con el apoyo de una subvención de la Iniciativa Innovadora para Apoyo de Vivienda, un proyecto piloto financiado por Boston Medical Center, el Boston Children's Hospital y Brigham and Women's Hospital como parte de la Iniciativa de Salud Comunitaria para una Determinación de Necesidad del Departamento de Salud Pública de Massachusetts.

Kate Bennet, Directora General y Administradora de BHA

RECONOCIMIENTOS

Un agradecimiento especial a los líderes residentes que formaron parte del proyecto piloto de la Iniciativa de vivienda estable innovadora (Innovative Stable Housing Initiative, ISHI). Su contribución a este kit de herramientas ayudará a muchos otros residentes a entender y proteger sus derechos durante futuros proyectos de reurbanización:

**Amory Task Force
The Residents' Association of Lenox Camden
Orient Heights Tenant Organization**

Muchas gracias a los miembros del personal de BHA, Greater Boston Legal Services y City Life/Vida Urbana que ayudaron a crear este kit de herramientas, proporcionaron comentarios, conocimiento, y documentos de referencia importantes dentro del kit de herramientas.

ÍNDICE

- 01** **Cómo utilizar este kit de herramientas**
- 03** **Hacer Un Cambio**
- 07** **Funciones, Responsabilidades de las organizaciones de inquilinos de BHA y Principios de BHA y Propietarios de Viviendas**
- 13** **Comprender el Proceso de Negociación**
- 22** **Memorándum de Acuerdo**
- 25** **El Proceso de Querrela**
- 28** **Recursos de la Organización local de Inquilinos**
- 36** **Glosario**
- 40** **Cuidado Personal y Salud Mental Comunitaria**
- 45** **Apéndice**

CÓMO UTILIZAR ESTE KIT DE HERRAMIENTAS

El propósito del Kit de Herramientas de Empoderamiento para Residentes es ayudar a los residentes de Boston Housing Authority a entender y proteger sus derechos de vivienda a lo largo del proceso de reurbanización.

En este kit de herramientas, usted encontrará información útil que va desde las mejores prácticas para organizar a sus vecinos hasta consejos sobre cómo negociar políticas importantes con el urbanizador o la gerencia de su propiedad.

Nuestro objetivo es que los consejos, las mejores prácticas y las plantillas que se ofrecen en este documento aumenten los conocimientos de los residentes que se reúnen con los urbanizadores y sus nuevas empresas de administración, y ayuden a los residentes a sentirse más seguros cuando defienden sus derechos y los de sus vecinos.



Source: BHA Flickr
Boston Housing Authority
Resident Empowerment Toolkit

HACER UN CAMBIO

HACER UN CAMBIO

Cuando los residentes están pasando por una reurbanización, estos son algunos consejos y preguntas que deben hacerse:

Consejos útiles

- ♦ **Organícense en función de un tema que sea importante para la comunidad y que impacte positivamente al mayor número de personas posible.**
- ♦ **Manténganse unidos como grupo y tengan en cuenta la opinión de todos.**
- ♦ **Intenten siempre que el grupo crezca: más gente, más poder e influencia.**
- ♦ **Diversifiquen el grupo y traten siempre de encontrar líderes.**
- ♦ **Manténganse fieles a sus ideales, pero sean dinámicos al momento de responder a los nuevos problemas que surjan.**
- ♦ **Intenten elegir un tema con una solución alcanzable, o tener una solución que puedan sugerir y proponer.**

Preguntas Orientativas

- ¿Qué tema eligieron?
- ¿Por qué, como líderes de asociaciones de inquilinos, les preocupa este tema?
- ¿A quién va dirigido?
- ¿Cómo se puede conseguir el apoyo de los inquilinos?
- ¿Cómo se puede conseguir el apoyo de los líderes de la comunidad?
- ¿Cuál es su mensaje popular? ¿Qué se incluye en el folleto?
- ¿Qué pueden hacer para alterar un poco las cosas a fin de expresar sus ideas?

ORGANIZACIÓN DURANTE LA PANDEMIA

“Una organización de residentes local debe ser fuerte. Debemos saber exactamente lo que estamos haciendo, tenerlo todo junto y estar en la misma página.” – Miembro del LTO de Orient Heights

Lecciones aprendidas

- ♦ **Actualizar las políticas, los reglamentos y los estatutos para permitir y fomentar la participación de la comunidad a distancia a través de plataformas virtuales (como Zoom, Google Meet, Skype, etc.).**
- ♦ **Cuando se celebre una reunión virtual, asegúrese de que haya varias maneras en las que la gente puede participar. Por ejemplo, tener un número para hacer llamadas, grabar la reunión para poder verla posteriormente, instalar una cámara y una computadora para que el grupo participe en conjunto.**
- ♦ **Ofrezca servicios de interpretación siempre que sea posible.**

PARTICIPACIÓN DE LOS JÓVENES

Involucrar a los inquilinos más jóvenes puede ser una tarea difícil, pero a continuación se ofrecen algunos consejos útiles para garantizar su inclusión.

Consejos útiles

- ♦ **Considere la posibilidad de utilizar las redes sociales como una forma adicional de transmitir información y obtener la participación de los residentes, como la creación de un grupo de Facebook o la publicación en Instagram.**
- ♦ **Incentive la participación de los jóvenes premiando a los inquilinos más jóvenes por su participación o sus comentarios con pequeñas tarjetas de regalo de cinco dólares a lugares como Dunkin Donuts o Starbucks.**
- ♦ **Sea directo, franco y conciso durante las presentaciones.**
- ♦ **Muestre los proyectos anteriores que se realizaron gracias a la participación y el compromiso de los inquilinos para que los jóvenes sientan que están contribuyendo a algo, como se muestra en los ejemplos.**

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES



Foto: BHA Flickr
Boston Housing Authority
Resident Empowerment Toolkit

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: PRINCIPIOS DE REURBANIZACIÓN DE BHA

BHA ha articulado principios básicos para la reurbanización que son cruciales para preservar lo mejor de la vivienda pública.

Los principios presentados a la derecha guían los esfuerzos de reurbanización de BHA. En las páginas siguientes, exponemos ejemplos detallados de los derechos procesales y las prácticas operativas, incluso en la administración de la propiedad, que BHA busca preservar y mejorar en todas las comunidades de vivienda pública actuales que se están convirtiendo en plataformas de subsidio de vivienda no pública en asociación con las renovaciones y, en algunos casos, la reurbanización transformadora.

Además de los Principios Generales indicados a la derecha, y las Normas de Procedimiento y Operativas en las páginas siguientes, también se proporciona un glosario de Términos Útiles en la última página.

Principios Generales de Reurbanización de BHA

- ❖ Otra misión de BHA
 - Proporcionar una vivienda estable, accesible y realmente asequible, a los hogares más vulnerables de Boston
 - Aprovechar la vivienda asequible como plataforma de acceso a otras oportunidades para los residentes
 - Cumplir con las obligaciones reglamentarias de BHA
 - Reforzar las finanzas de la agencia para servir a las generaciones futuras
 - En las asociaciones público-privadas, responsabilizar a todas las partes
- ❖ Reemplazo uno por uno
 - Asegurar el reemplazo (o la preservación) de las unidades para las familias, las personas ancianas y los residentes discapacitados que no son ancianos.
 - Preservar todas las unidades profundamente asequibles, incluso en las reurbanizaciones de ingresos mixtos
- ❖ Preservación de los derechos y las protecciones de los inquilinos
 - El alquiler se mantiene en el 30% de los ingresos del hogar
 - Derechos de reubicación
 - Derecho a la reubicación y el realojamiento
 - Mismo procedimiento de reclamación y otras políticas de la BHA
- ❖ Participación de los residentes y de la comunidad
 - Apoyo técnico para residentes
 - Apoyo financiero y capacidad de la organización de residentes
 - Servicios y programas para residentes
- ❖ Diseño de alta calidad para todos
 - Eficiencia energética y sostenibilidad
 - Mejores prácticas de “Hogares Saludables”
 - Accesibilidad y Adaptabilidad

RESUMEN DEL PROCESO DE REURBANIZACIÓN

- 1. Consulta a los residentes**
 - a. Organización Local de Inquilinos (Local Tenant Organization, LTO), residentes de la propiedad, Consejo Asesor de Residentes (Resident Advisory Board, RAB), Comité de Seguimiento.
- 2. Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (Housing and Urban Development, HUD) y Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario (Department of Housing and Community Development, DHDC)**
 - a. Plan Anual, Revisión Ambiental, Aprobación de la Disposición, Acuerdos de Subvención
- 3. Contratación del Urbanizador**
 - a. Solicitud de Propuestas, Designación, Acuerdo
- 4. Investigaciones en la Propiedad**
 - a. Necesidades Físicas, Evaluación del Entorno, Encuesta
- 5. Planificación de participación**
 - a. Diseño y permisos
 - b. Planes de Construcción y Especificaciones
- 6. Financiamiento**
 - a. Subvenciones, Préstamos, Capital
 - b. Presupuesto Operativo (subvenciones)
- 7. Finalizar los documentos de políticas clave**
 - a. Plan de Reubicación
 - b. Plan de Administración
 - c. Plan de Servicios
 - d. Memorando de entendimiento de la participación de los inquilinos
- 8. Reubicación**
- 9. Cierre de la transacción**
 - a. Transferencia de la propiedad del inmueble
 - b. Firma de los documentos de la transacción
- 10. Demolición**
- 11. Construcción**
 - a. Normalmente de 18 a 24 meses
- 12. Reocupación**
 - a. Certificación de ingresos y firma del contrato de arrendamiento
- 13. Administración de activos**
 - a. Supervisión continua del inmueble por parte de BHA
 - b. Reuniones trimestrales de los socios de financiamiento mixto

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: ORGANIZACIONES DE INQUILINOS

La Organización de Inquilinos

Las Organizaciones de Inquilinos locales (LTO) trabajan para mejorar la calidad de vida de su comunidad. Un LTO trabaja con los vecinos, la oficina de gerencia y las comunidades circundantes para ayudar a promover cambios y mejoras positivas, proporcionar recursos importantes y actuar como puente entre los residentes, la gerencia y la comunidad en general. Los oficiales del LTO son debidamente elegidos por los residentes de su urbanización y, por lo general, están en el cargo durante tres años.

Su objetivo es trabajar en colaboración con los residentes, la gerencia y la comunidad circundante para introducir cambios o mejoras en el desarrollo de vivienda.

FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES: URBANIZADOR/ PROPIETARIO

A veces, el desarrollador/propietario privado sin fines de lucro trabaja en asociación con Boston Housing Authority (BHA) y con la ciudad, el estado y las fuentes de financiamiento federales (incluidos los créditos fiscales) para preservar, transformar y ampliar las comunidades de viviendas públicas de Boston. Siempre que es posible, BHA utiliza su propia filial para poder aprovechar las fuentes de financiamiento alternativas.

El urbanizador/propietario contrata a un gerente o grupo de gerencia que supervisa las propiedades, pero BHA y los residentes participan en el plan y las reglas de administración que se aplicarán a las unidades profundamente asequibles para asegurarse de que se conservan las protecciones clave para los inquilinos. Si se requiere una reubicación, hay garantías de un derecho de regresar a una unidad profundamente asequible en la propiedad, siempre y cuando el hogar siga siendo elegible de ingresos. Los residentes participarán en el desarrollo del plan de reubicación y las prioridades del traslado.

Los propietarios y la gerencia adoptarán las políticas de administración de BHA o unas propias sustancialmente similares que deberán ser aprobadas por BHA.

A medida que se consideren nuevas propiedades, la reubicación se discutirá con los residentes de dichas propiedades y con el Consejo Asesor de Residentes (RAB) y se añadirá al Plan de la Agencia de Vivienda Pública (Public Housing Agency, PHA). A medida que se elaboran los detalles, BHA volverá a consultar a los residentes y al Consejo Asesor de Residentes para obtener más información antes de solicitar la aprobación de las agencias federales o estatales (HUD o DHCD) y de la ciudad.

BHA asegurará que no haya ninguna pérdida de unidades profundamente asequibles y tratará de crear nuevas viviendas asequibles donde sea posible. BHA se asegurará de que los residentes actuales tengan el derecho de regresar al desarrollo de unidades profundamente asequibles (en donde los alquileres se encuentran en el 30 a 32% de los ingresos, similar a la vivienda pública), siempre y cuando los residentes permanezcan en buen estado (no hayan sido desalojados por violaciones graves de arrendamiento). Las unidades mantendrán las principales protecciones de la vivienda pública (no habrá desalojo salvo por "causa justificada", habrá derechos de reclamación, alquileres basados en los ingresos, reconocimiento y financiamiento de las organizaciones de residentes, posibilidad de que los inquilinos revisen y comenten cualquier cambio en las normas y políticas).

NEGOCIACIÓN

COMPRENDER EL PROCESO DE NEGOCIACIÓN

01 Revisión y actualización de los estatutos

Es necesario cambiar los estatutos para eliminar las referencias a las viviendas públicas y referirse en su lugar a las viviendas asequibles o de reemplazo. Las revisiones de los estatutos son un proceso de dos pasos: ver lo que la Junta Directiva recomendaría y después organizar una votación de la comunidad. Esto puede aprovecharse como una oportunidad para abordar y resolver problemas en los estatutos en general. Si no existe un LTO establecido, hay que respetar los estatutos hasta que se elija una Junta Directiva.

02 Reunirse con BHA y el urbanizador/propietario/gerencia

Conozca a las personas implicadas y sus funciones, así como a quién puede acudir si los asuntos no se resuelven en el día a día. Defina cuál es el plan para la reurbanización, es decir, qué programas de subvención se aplicarán, cuál es el alcance de la rehabilitación y la reubicación, cómo cambiarán las cosas y cómo seguirán igual. No todas las reurbanizaciones son iguales; cada una tiene elementos y retos únicos. Establezca un proceso de control periódico y un calendario de reuniones. Establezca objetivos y plazos concretos, y comparta las notas después de la reunión para asegurarse de que todo el mundo ha escuchado lo mismo y comprende lo mismo sobre quién va a hacer qué.

Asegúrese de que se cree un espacio para que todos los residentes reciban información y tengan respuesta a sus preguntas, también

- (a) proporcione un espacio seguro para que los residentes hablen solo con sus líderes del LTO y dé indicaciones o discuta asuntos sin presencia de BHA y la gerencia**
- (b) proporcione un espacio para que la Junta Directiva del LTO y BHA o gerencia puedan resolver los problemas con mayor detalle antes de volver a la comunidad**

Haga posible que BHA o el urbanizador/propietario/gerencia únicamente se reúnan con el LTO cuando sea necesario, pero asegúrese de que haya una manera de compartir eso con todas las partes más tarde de manera apropiada. Asegúrese de que BHA o el desarrollador/propietario/gerencia no abrumen a los inquilinos ni a los líderes ni sean la única parte que controle el orden del día.

Las agendas deben ser desarrolladas en conjunto, y la información debe ser presentada en un lenguaje común y comprensible. No se deben abordar demasiados temas y asuntos a la vez, y hay que ser realista sobre lo que se puede conseguir en una reunión y lo que puede requerir que se lleven a cabo más tareas y más reuniones.

03 Crear capacidad

Si hay vacantes, realice una labor de alcance para reclutar nuevos miembros y capacitarlos. La capacitación en grupo sobre las habilidades de la Junta Directiva puede ser útil para los líderes nuevos y los actuales. (La Coalición para el Empoderamiento de los Residentes puede ayudar con esto, así como grupos como el Instituto Mel King, City Life/Vida Urbana, etc.).

Si son necesarias nuevas elecciones, siga los procedimientos establecidos en los estatutos de su LTO para determinar un marco de tiempo para estas, y si las extensiones son necesarias, discuta con BHA y el urbanizador/propietario/gerencia lo que es realista y alcanzable (particularmente desafiante durante la pandemia de COVID-19).

Asegúrese de que los residentes reciban una notificación oportuna de las reuniones de la comunidad, así como de las reuniones de la Junta Directiva.

Asegúrese de que todos sean bienvenidos (acceso a idiomas, acceso a sillas de ruedas/andaderas). Fomente un enfoque positivo en las reuniones, acogiendo las aportaciones e ideas, pero asegurándose al mismo tiempo de que las cosas se mantengan en su lugar y de que el debate no se monopolice (equilibrio difícil). Consiga ayuda. Considere la posibilidad de preguntar a otros LTO qué ha funcionado, o pida ayuda al comité de elecciones.

04 Negociar el Memorándum de Acuerdo y otros documentos clave

Para preparar las negociaciones con el nuevo propietario/administración, es una buena práctica revisar el Memorando de Participación de Inquilinos de Finanzas Mixtas actual de la BHA, el Procedimiento de Reclamaciones de Finanzas Mixtas, y las prácticas pasadas (por ejemplo, el acceso a Fondos de Lavandería, operaciones de salas comunitarias, etc.).

Decidir como junta y comunidad, qué políticas o cuestiones deben abordarse o revisarse, por ejemplo, la negociación de dinero para apoyar a la LTO o los servicios a los inquilinos más allá de lo que pueda haber en los Fondos de Participación de los Inquilinos.

Si se proponen cambios debido a aspectos únicos de la reurbanización, solicite una explicación clara de dichos cambios y revise la propuesta como Junta y Comunidad de Inquilinos. A continuación, discuta los cambios propuestos en una reunión con todos los residentes.

Considere como comunidad el impacto de los cambios propuestos, si es posible, póngase en contacto con otra LTO y pregunte sobre las mejores prácticas en su propiedad, y después proponga un cambio alternativo si es necesario.

Si habrá cambios en el contrato de arrendamiento, las normas del hogar, la selección de inquilinos y la continuidad de la ocupación, etc., averigüe qué es lo que se requiere y en dónde hay margen de negociación, y pida ayuda a una agencia como Greater Boston Legal Services (Servicios Legales de Boston) si es necesario. Recuerde que usted tiene derecho a ser notificado(a) con antelación sobre los cambios propuestos y debe tener la oportunidad de hacer comentarios.

04 Negociar el Memorándum de Acuerdo y otros documentos clave (continuación)

Un LTO también puede pedir una reunión con la comunidad para seguir discutiendo los problemas. Utilice tanto estrategias legales ("esta norma propuesta es un problema debido a un reglamento del HUD, o no es lo que esperábamos de la práctica anterior de BHA") como estrategias de organización (reúna a la gente para que dé su opinión y actúe) cuando negocie el Memorándum de Acuerdo y otros documentos clave.

Averigüe en dónde puede estar su poder e influencia (de nuevo, quizá algo más que una discusión organizativa).

Identifique a los aliados que pueden ayudar a apoyar al LTO (entre otras cosas, puede ser que otros residentes de la BHA tengan problemas similares, o esto sea un problema común en todo el portafolio de Finanzas Mixtas). Por ejemplo, los residentes que deben el alquiler pueden querer resolver esto fuera de la corte, pero la gerencia puede querer la implicación de la corte para efectos de exigibilidad. La ciudad y las agencias de prevención de las personas sin hogar pueden ser buenas aliadas para encontrar alternativas, y puede haber otras empresas de gerencia que hayan acordado minimizar la participación de los tribunales, pero al mismo tiempo ayuden a garantizar que la gente se vuelva a encaminar.



Post-it SUPERSTICKY EASEL/PAD
TARJETAS A PEGUILLAS SUPERADHESIVAS
SUPERSTICKY EASEL/PAD DE HOJAS REPOSICIONABLES

30 25 IN/PO x 30 IN/PO
63.5 cm x 76.2 cm
5.2 50 FT/PP (0.48 MP) 3M

We Are Strong
When we are United



Source: BHA Flickr
Boston Housing Authority
Resident Empowerment Toolkit

CONSEJOS DE NEGOCIACIÓN

A continuación, se ofrecen algunos consejos generales para utilizar en la negociación.

- ◆ **Sea asertivo(a)** y esté dispuesto a pedir lo que quiere. La diferencia entre ser asertivo y ser agresivo es la voluntad de respetar los intereses de los otros además de los propios.
- ◆ **Sea un oyente** eficaz y permita que la otra persona hable también. El uso de preguntas abiertas que no puedan responderse con un simple "sí" o "no" puede fomentar el debate y una mejor comprensión.
- ◆ **Haga su tarea.** Antes de negociar, reúna toda la información que pueda. Una negociación sólida comienza con la comprensión de las necesidades y opciones de todas las partes.
- ◆ **Muestre a la otra parte cómo se van a satisfacer sus necesidades** viendo la situación desde la perspectiva del otro. Si entiende cómo resolver sus necesidades o intereses básicos, es más fácil llegar a una solución que satisfaga a todos.
- ◆ **No se tome los problemas o los comportamientos de los demás como algo personal.** Céntrese en resolver el problema: encuentre un acuerdo que respete las necesidades de todos.

LISTA DE VERIFICACIÓN DE LA NEGOCIACIÓN

Considere la posibilidad de utilizar la siguiente lista de verificación como guía de algunos de los puntos que pueden requerir aclaración o negociación al revisar el Memorándum de Acuerdo o las normas del hogar. Esta lista es solo un punto de partida y un recordatorio de algunas de las políticas más comunes que requieren negociación.

- Política sobre mascotas**
- Merodear versus reunirse**
- Exhibición de carteles en las ventanas**
- Uso del espacio comunitario**
- Política sobre el estacionamiento**

CONTRATO DE ARRENDAMIENTO, REGLAS/ MANUAL DEL HOGAR

Muchas disposiciones sobre los derechos y las obligaciones del propietario/residente se cubren en el contrato de arrendamiento, que también debe contar con la opinión del residente y de BHA. Sin embargo, algunos propietarios complementan el contrato de arrendamiento con las normas del hogar. Como en la vivienda pública, los residentes afectados y la organización local de inquilinos (LTO) tienen el derecho a la revisión de 30 días y comentar sobre cualquier cambio propuesto en el contrato de arrendamiento, las normas de la casa o las políticas relacionadas (como las políticas sobre el estacionamiento o las mascotas) antes de que sean implementadas. La organización de residentes también tiene derecho a solicitar una reunión para discutir los cambios con mayor profundidad.

Las normas de la casa y las políticas conexas no deben ser excesivamente restrictivas. Deben indicarse tanto en un anexo al contrato de arrendamiento de la vivienda como en un manual para residentes en lenguaje sencillo. Si bien el manual del residente puede resaltar las normas más importantes, el énfasis debe ponerse en mostrar los aspectos positivos de la comunidad y en un enfoque de resolución conjunta de problemas que beneficie a todas las partes. La lista de verificación para la negociación es un buen punto de partida para algunas de las políticas que puede merecer la pena tener en cuenta al revisar las normas de la casa.

MEMORÁNDUM DE ACUERDO

¿QUÉ ES EL MEMORÁNDUM DE ACUERDO?

Un Memorándum de Acuerdo (Memorandum of Agreement, MOA)* es un documento que sirve como fuente principal para la relación entre las organizaciones de inquilinos/arrendatarios y la gerencia y propietarios.

Un Memorándum de Acuerdo es un convenio que describe el proceso de reurbanización y el cambio de financiamiento de la participación de los residentes. También describe la capacidad del LTO para trabajar con los propietarios durante el proceso de traslado de personas a otras unidades debido a la reurbanización.

El propietario es responsable de que la gerencia conozca y cumpla los acuerdos. Existe un acuerdo personalizado para cada propiedad de financiamiento mixto, y su objetivo es trasladar al urbanizador/propietario/gerencia las mismas obligaciones de participación de los inquilinos que existirían si BHA siguiera administrando la propiedad, incluido que el propietario debe solicitar la opinión de los residentes sobre determinados temas y que el LTO tiene derecho a un determinado número de reuniones.

El Memorándum de Acuerdo también se aplica incluso si no hay actualmente un LTO reconocido o si hay un lapso en el estatus del LTO, y describe los pasos que el urbanizador/propietario/gerencia tomará para involucrar a los residentes y para gastar los fondos de participación de los inquilinos, entre otros, el fomento de la creación de un nuevo LTO. El MOA suele incorporar la Política de Participación de los Inquilinos (Tenant Participation Policy, TPP) de BHA. Esta Política de Participación de los Inquilinos define los derechos y las responsabilidades con respecto a la participación de los inquilinos de BHA y sus LTO en la administración de los desarrollos de BHA.

*Plantilla disponible en el Apéndice, pág. 30

Puntos Claves

En dónde se encuentra en el Memorándum de Acuerdo adjunto

Duración del acuerdo

Sección 2

- ♦ **Usualmente tres (3) años**
- ♦ **Puede ser rescindido por cualquiera de las partes**

Estado de las unidades

Sección 3

- ♦ **Cómo se pagan las diferentes unidades**
- ♦ **Puede ser un crédito fiscal para viviendas de bajos ingresos, Sección 8, viviendas públicas u otros subsidios**

Financiamiento del dinero de la participación de los residentes

Sección 8

- ♦ **\$25 por unidad al año**
 - **Sería de \$6 por unidad si se tratara de subsidio estatal**
- ♦ **Como mínimo, tanto como si todas las unidades fueran de BHA, y las partes pueden acordar niveles de ayuda más altos**

Derechos durante y después de la reurbanización

Resto del Memorándum de Acuerdo

QUERELLAS (Reclamaciones)

EL PROCESO DE QUERELLAS

BHA y sus socios privados de desarrollo, junto con los residentes y los defensores, han desarrollado un modelo de procedimiento de querellas. El modelo de procedimiento de querellas da a los inquilinos el derecho a una "conferencia privada", así como el derecho a apelar muchas decisiones de la gerencia. El modelo del procedimiento de querellas se aplica a todas las unidades asequibles de una comunidad, no solo a las viviendas públicas.

Punto clave

En dónde se encuentra en el Procedimiento de Reclamación de Finanzas Mixtas

Derecho a una audiencia

- **En los casos que no son de desalojo, cualquier asunto relacionado con una falla o un error cometido por el propietario o la gerencia. (Si el problema es con Alquiler de Viviendas (Leased Housing) eso iría a través del proceso informal Alquiler de Viviendas, en lugar del procedimiento de querella)**
- **Puede ser informal, escrito u oral. No hay audiencia en ciertos tipos de desalojos por actividades criminales violentas o relacionadas con drogas, pero aun así debe ser una conferencia privada**

Sección 1 y 2

Casos de desalojo

Sección 3

- ♦ **La gerencia presentará una declaración por escrito para que el asunto pueda solucionarse sin una audiencia.**

Si es necesaria una conferencia privada, la gerencia y el residente pueden discutir "cualquier aspecto de

- ♦ **la terminación propuesta"**

Si no se resuelve en la audiencia, se entregará un resumen al residente y se

- ♦ **incluirá en su expediente**

Cuándo será la audiencia

Sección 4

Quién presidirá la audiencia

Sección 6

Apelación de la decisión

Sección 7

RECURSOS DE LA ORGANIZACIÓN LOCAL DE INQUILINOS

FONDOS DE PARTICIPACIÓN DE LOS INQUILINOS DE FINANCIAMIENTO MIXTO

Si usted vive en una propiedad de financiamiento mixto, sus Fondos de Participación de los Inquilinos (Tenant Participation Funds, TPF) serán financiados a través de diferentes fuentes. Estos fondos se destinan a la construcción de la comunidad y al apoyo de la fuerza de trabajo.

¿Qué es igual cuando se hace la transición a una propiedad de financiamiento mixto?

BHA todavía financia algo de su dinero de participación de residente, y un informe de sus finanzas* todavía tiene que ser enviado al Programa de Capacidad del Residente para permanecer en cumplimiento y recibir el dinero que es asignado a su LTO mientras su desarrollo todavía está en el programa de vivienda pública.

¿Qué es diferente cuando se hace la transición a una propiedad de financiamiento mixto?

El propietario también es responsable a través de su asociación con BHA de financiar la participación de los inquilinos. También puede ser necesario que los LTO informen a los propietarios sobre el uso de otros fondos.

En otras palabras: El financiamiento requerido del LTO es una cantidad mínima, y es además de otro financiamiento que los propietarios proporcionarían típicamente para servicios del residente y acontecimientos de la comunidad. La transparencia hacia toda el LTO y los demás residentes es esencial para que exista confianza.

En la siguiente página se encuentran los puntos clave que hay que recordar en relación con los fondos de participación de residentes.

*Las plantillas de informes de TPF se encuentran en el Apéndice, pág. 31

FONDOS DE PARTICIPACIÓN DE LOS INQUILINOS DE FINANCIAMIENTO MIXTO

Punto clave	Recordatorios/Consejos
Hacer un presupuesto	<ul style="list-style-type: none">♦ Reflejar las necesidades y prioridades de la comunidad es algo que se debe poner en primer lugar♦ Ahora se requiere una narrativa del presupuesto para discutir por escrito el uso de los fondos y el por qué
Informes mensuales	<ul style="list-style-type: none">♦ Envío de los estados de cuenta bancarios, recibos y otros materiales sobre los Fondos de Participación de los Inquilinos♦ Son necesarios los informes mensuales incluso si no se hizo nada.
Actividades elegibles	<ul style="list-style-type: none">♦ HUD proporciona orientación sobre los gastos permitidos

ELECCIONES

Las organizaciones locales de inquilinos deben tener elecciones cada tres años. En esta sección se ofrece orientación sobre cómo llevar a cabo el proceso.

01 Revisión de los materiales clave

Revise los materiales clave, incluyendo:

- ♦ **los estatutos de su urbanización**
- ♦ **la Política de Participación de los Inquilinos (TPP, disponible en línea aquí)**
- ♦ **el Manual de Elección de la organización local de inquilinos (LTO)* de Boston Housing Authority**
- ♦ **el Memorándum de Acuerdo entre su LTO y el nuevo propietario/gerencia del desarrollo (para ver si hay disposiciones sobre las elecciones y cualquier exención o extensión que usted pueda haber obtenido de BHA o del urbanizador/propietario/gerencia)**

Si los estatutos del LTO no han sido revisados por ser una propiedad de Finanzas Mixtas, Greater Boston Legal Services (GBLS) puede asistir al LTO con el proceso de modificación.

Preguntas importantes que se deben tener en cuenta:

- **¿Cuántos candidatos se requieren para presentarse? Según la Política de Participación de Inquilinos, por lo menos cinco, pero revise sus estatutos en caso de que el número de puestos de la junta directiva sea diferente.**
- **¿Durante cuánto tiempo hay que aceptar las candidaturas? ¿Con cuánta antelación hay que informar a los residentes sobre dónde y cuándo serán las elecciones? (normalmente, de uno a dos meses)**
- **¿Cuántas personas, que no se presenten para ningún puesto, tienen que formar parte de su Comité Electoral? (el Comité es un grupo imparcial y neutral que ayuda a dirigir las elecciones e informar a los candidatos y a los residentes de sus derechos y responsabilidades, y suele ser necesario para dirigir unas elecciones)**
- **Cualquier otro requisito de sus estatutos, Memorándum de Acuerdo o la Política de Participación de los Inquilinos.**

***Apéndice pág. 31**

02 Generación de interés

No todos saben lo que hace un LTO o cómo puede ayudar a los residentes. Si hay inquietudes con la gerencia o las condiciones de vida, tener una junta independiente de representantes elegidos ayuda a los residentes a llevar sus preocupaciones a la gerencia para trabajar hacia soluciones comunes. Los LTO también pueden planificar eventos divertidos y hacer muchas otras cosas para mejorar la experiencia de todos o satisfacer algunas necesidades. El Comité de Elecciones/proveedor potencial (descrito más adelante) tiene un gran papel que desempeñar en la difusión del LTO, pero hablar con los vecinos de antemano le ayudará a encontrar miembros del Comité o candidatos.

03 Crear un comité electoral

Un Comité Electoral está formado por personas que no postulan para ningún puesto en el LTO, pero que quieren ayudar a que las elecciones se desarrollen sin problemas. Ayudan a los residentes a entender los procedimientos de las candidaturas y las elecciones, reclutan a nuevas personas para que postulen y ayudan a garantizar unas elecciones democráticas justas. Los miembros del Comité Electoral eligen las fechas y los horarios de los eventos y las elecciones, e informan a los residentes y a los candidatos.

Los miembros no son parciales y no muestran favoritismo hacia determinados candidatos o inquilinos, sino que ayudan a llevar a cabo un proceso justo y equilibrado. Los miembros del comité deben esforzarse por incluir a personas de todos los idiomas principales que se hablan en la propiedad, las zonas geográficas y los tipos de subvención de la urbanización, las razas y los géneros. Los miembros del comité electoral podrían incluir a los inquilinos de su urbanización que no postulen a ningún puesto, a los inquilinos de la BHA de otras urbanizaciones y a cualquier miembro de la comunidad del área de Boston mayor de 18 años, incluidos los no residentes de la BHA. Los fondos de participación de los inquilinos y los fondos de lavandería pueden ser usados para cubrir los costos de las elecciones como la impresión, la difusión de materiales de divulgación u otros costos. Tenga en cuenta los costos de las elecciones al crear el presupuesto anual. Los costos de las elecciones varían en función del tamaño de la urbanización. Los miembros del Comité Electoral y los candidatos a la LTO suelen ser voluntarios no remunerados. Póngase en contacto con el equipo de Capacidad de los Residentes de BHA para solicitar asistencia técnica.

04 El proceso de las Elecciones

Una vez formado el Comité Electoral, este creará el cronograma y el plan de trabajo para las elecciones. El Manual Electoral se encuentra en el Apéndice, en la página 31, e incluye un modelo de plan de trabajo (así como muchos otros formularios útiles).

Consulte el Manual de Elecciones o sus estatutos cuando cree el cronograma. El plazo necesario para notificar las candidaturas, la información sobre las elecciones, etc., puede consultarse en el Manual de Elecciones o en sus estatutos.

El Comité comienza a difundir la noticia de las elecciones, acepta las candidaturas, organiza las noches de los candidatos y luego lleva a cabo el Día de las Elecciones.

Después, el Comité o el proveedor presentan todos sus anuncios, avisos de reuniones y recuentos de votos al final.

Representación de toda la urbanización

Inclusión

Un LTO debe estar formado por personas de todas las regiones geográficas de la urbanización (si se trata de un sitio que se extiende en varios edificios), todos los tipos de subvenciones, todos los grupos lingüísticos principales, las razas, los géneros y más para lograr un grupo lo más ampliamente representativo posible. Debe haber traductores disponibles para cada reunión pública o virtual del LTO, y los materiales escritos deben ofrecerse con una traducción también (BHA puede proporcionar servicios de traducción escrita u oral, normalmente de forma gratuita con un aviso de al menos dos semanas).

Reglas básicas

También ayuda a decidir las "reglas básicas" en la primera reunión del LTO después de las elecciones, en la que todos aceptan el mismo conjunto de reglas para respetarse mutuamente y mantener las reuniones enfocadas. Trabajar juntos para establecer un conjunto de reglas y sistemas que funcionen mejor para su Junta directiva es un primer paso importante después de las elecciones, y puede ayudar a evitar problemas más adelante. El Programa de Capacidades de los Residentes (RCP) puede ofrecer orientación a la nueva Junta para ayudar a que la LTO se ponga en marcha, y ayudar a facilitar esas conversaciones sobre las reuniones, la resolución de conflictos, etc. Los intereses de la comunidad y del LTO son fundamentales, y aunque los miembros de la Junta tengan funciones o responsabilidades especializadas (como el Presidente, el Secretario, el Tesorero, etc.) ningún miembro de la Junta es más importante que otro, y ninguna información sobre las actividades del LTO debe mantenerse en secreto de los demás miembros ni de la comunidad (salvo en el caso de asuntos confidenciales). Toda la Junta debe trabajar en conjunto por el bien común, ayudarse mutuamente y presentar una Junta unida y cohesionada para la comunidad.



Source: BHA Flickr
Boston Housing Authority
Resident Empowerment Toolkit

GLOSARIO

GLOSARIO

Vivienda Pública es lo que consideramos como las viviendas que son propiedad de BHA y están administradas por ella. Pueden estar financiadas estatal o federalmente.

Sección 8 es el programa federal de vales de vivienda. Los hogares pagan una parte de sus ingresos como alquiler, y el subsidio cubre la diferencia entre el alquiler y la renta justa de mercado (Fair Market Rent, FMR).

HAP—Pagos de asistencia para la vivienda (Housing Assistance Payments)—

Contrato: Acuerdo de la Sección 8 entre BHA y un propietario privado.

PBVs—Vales basados en proyectos (Project-Based Vouchers). Vales de la Sección 8 que se adjuntan a las unidades de apartamentos específicos (en lugar de asignarse a los hogares de los clientes como sucede con la mayoría de los vales).

Financiamiento mixto se refiere a la combinación de fondos públicos y privados para financiar el desarrollo de nuevas viviendas de ingresos mixtos: por lo general, fondos de capital de la vivienda pública, otros fondos de subvención estatales y locales, deuda privada y capital obtenido a través del programa de crédito fiscal para viviendas de bajos ingresos.

LIHTC—Crédito Fiscal para Viviendas de Bajos Ingresos (Low Income Housing Tax Credit). Incentivos fiscales para organizaciones privadas que invierten en viviendas asequibles. Los inversionistas aportan capital privado y una valiosa supervisión.

FMR—Renta Justa de Mercado (Fair Market Rent): Alquileres típicos del mercado local basados en el número de habitaciones, publicados por el HUD.

RAD—Demostración de asistencia para el alquiler (Rental Assistance Demonstration): Programa del HUD que, desde 2012, permite la conversión de unidades de contrato de contribución anual (Annual Contribution Contract, ACC) en unidades de vales basados en proyectos. Los vales basados en proyectos de la demostración de asistencia para el alquiler pagan un alquiler por contrato basado en los subsidios de vivienda pública anteriores (no en la renta justa de mercado), pero con aumentos anuales predecibles; la demostración de asistencia al alquiler permite a las autoridades de vivienda asumir deudas para financiar las obras de construcción.

Sección 18 se refiere al proceso para solicitar el permiso de HUD para enajenar (ceder el control) o demoler una propiedad de vivienda pública. Cuando la justificación es la obsolescencia física, HUD proporcionará vales de la Sección 8 de TPV.

TPVs—Vales de protección de inquilinos (Tenant Protection Vouchers): Vales de la Sección 8 que el HUD otorga para las unidades de vivienda pública que se eliminan del contrato de contribución anual (ACC) y no se reemplazan con nuevas unidades del ACC o de la demostración de asistencia al alquiler (RAD). Históricamente BHA ha recibido vales de protección de inquilinos cuando las unidades de ACC no son reemplazadas, lo que significa que no hay pérdida neta de recursos de vivienda.

GLOSARIO (CONTINUACIÓN).

Mezcla RAD-Sección 18: Desde 2018, HUD permite conversiones de RAD en las que el 75% de las unidades de vivienda pública existentes se convierten en RAD y el otro 25% recibe TPV que proporcionan subsidio convencional de la Sección 8 con base en FMR.

Asociaciones público-privadas son asociaciones que BHA crea cuando emprendemos la reurbanización. BHA se asocia con los financiadores privados y, a menudo con los urbanizadores de bienes raíces con experiencia en el diseño, la construcción y la administración de la vivienda profundamente asequible y de ingresos mixtos.

Profundamente asequible significa que la vivienda, como vivienda pública existente, es asequible para todos los solicitantes, incluso los que tienen ingresos extremadamente bajos. El alquiler se determina en función de los ingresos del hogar. En las viviendas públicas federales, para el alquiler se destina el 30% de los ingresos. La Sección 8 permite una fracción más alta (hasta el 40%); sin embargo, en las reurbanizaciones de viviendas públicas, BHA exige que para las unidades de reemplazo se destine el 30% al igual que para las unidades de vivienda pública originales.

Unidades de reemplazo son unidades de vivienda recién construidas o renovadas en las propiedades de reurbanización de BHA que reemplazan (o preservan) las unidades de vivienda pública originales. Ya sea ACC, RAD o Sección 8, el alquiler de las unidades de reemplazo se establece en el 30% de los ingresos, y se aplican los derechos y las protecciones de la vivienda pública.

Ingresos mixtos se refiere a los desarrollos de vivienda que incluyen tanto apartamentos profundamente asequibles como departamentos disponibles para los hogares con un rango de ingresos más altos.

Al llevar a cabo la reurbanización a través de asociaciones público-privadas, BHA requiere políticas que consten por escrito en varios contratos y documentos clave:

- **Contrato de arrendamiento de terreno** que garantiza la administración de BHA a largo plazo;

- **Acuerdo regulatorio (o Acuerdo de uso de RAD)** que asegura el carácter de vivienda pública de la vivienda;

- **Memorándum de Acuerdo para la Participación del Inquilino**, que es firmado por el LTO y asegura el financiamiento continuo para actividades de la LTO;

- Procedimiento de querrela que amplía la política de reclamaciones típica de las viviendas públicas a todas las unidades de reemplazo;

- **Plan de administración** que incluye el contrato de arrendamiento aprobado; Plan de mercadotecnia de vivienda justa afirmativa; Políticas de alojamiento razonable, dominio limitado del inglés, protección de los derechos civiles.

RECURSOS ADICIONALES

Hay muchos recursos útiles a su alcance para ayudar a las Juntas Directivas a alcanzar su máximo potencial. Entre ellos se incluyen guías escritas y presentaciones, como este kit de herramientas.

El Instituto Mel King es una organización extraordinaria que ofrece formación sobre todo tipo de temas, desde cómo ser un miembro eficaz de la junta directiva, la elaboración de informes financieros para los LTO, hasta el compromiso con la comunidad. Comuníquese con melkinginstitute@macdc.org o al 617-426-0303 para que lo guíen hacia las capacitaciones y los recursos útiles para su junta o comunidad.

El Programa de Capacidades de los Residentes (Resident Capacity Program, RCP) de BHA también tiene muchas guías de referencia y presentaciones útiles. Además, siempre nos da gusto venir y reunirnos con la Junta para responder a las preguntas, abordar las preocupaciones, y más. Póngase en contacto con rec@bostonhousing.org o 617-988-4169.

Greater Boston Legal Services (GBLS) proporciona asistencia legal gratuita a los residentes de bajos ingresos y a las organizaciones locales de inquilinos de BHA. Llame a GBLS al 617-371-1234 o al número gratuito 800-323-2700. Para obtener más información visite su página web: www.gbls.org.

City Life/Vida Urbana (CLVU) es una organización comunitaria de base, ubicada en Boston, que ayuda a las personas a permanecer en sus hogares. CL/VU da información a los inquilinos sobre sus derechos de vivienda y los recursos disponibles. Puede contactar con CL/VU llamando al 617-934-5006 o visitando su página web para obtener más información. www.clvu.org

RECURSOS DE
CUIDADO
PERSONAL Y
SALUD MENTAL
DE LA
COMUNIDAD



Source: BHA Flickr
Boston Housing Authority
Resident Empowerment Toolkit

RECURSOS DE CUIDADO PERSONAL Y SALUD MENTAL DE LA COMUNIDAD

En cualquier organización, las personas pueden atravesar situaciones de estrés. Ocuparse de las necesidades familiares, económicas, de salud y de otro tipo y, al mismo tiempo, ser buenos representantes de la comunidad puede ser un reto. Además, muchos de los residentes que pueden necesitar asistencia del LTO pueden tener necesidades de salud adicionales que deben ser abordadas. El cuidado personal y la sensibilidad a estas necesidades es una parte importante del empoderamiento de los inquilinos.

Las enfermedades mentales son comunes y tratables. Aunque una de cada cinco personas sufrirá una enfermedad mental a lo largo de su vida, todo el mundo se enfrenta a retos en la vida que pueden afectar a su salud mental. Ser miembro de una junta conlleva retos que hacen que sea importante mantener su bienestar. Covid-19 también ha tenido un gran impacto negativo en el bienestar de muchas personas y es especialmente importante a medida que muchas de nuestras comunidades vuelven a abrirse para intentar rehabilitarse. Llevar un estilo de vida saludable, saber cuándo acudir a personas de confianza y disponer de herramientas prácticas para afrontar los problemas cotidianos son formas de mejorar su vida independientemente de su salud mental.

Manejando la salud mental y la curación

Aceptación radical: aceptar plenamente que su realidad puede tener cosas que están completamente fuera de su control. No renunciar al aspecto negativo de su vida ni aceptarlo, pero tampoco dejar que controle su vida.

Adaptarse después de un trauma y estrés: un trauma de cualquier tipo puede ser duro para su salud mental, pero trabajar para ser más fuerte puede ayudarle a sentirse más tranquilo.

Cómo afrontar la ira y la frustración: tomar algunas medidas adicionales para reducir la tensión general puede evitar que sus sentimientos (y las reacciones que provocan) se salgan de control.

Salir de las trampas del pensamiento: los acontecimientos negativos ocupan espacio y energía, y es importante responder a ellos antes de que se descontrolen.

Procesar los grandes cambios: el cambio es inevitable y la formulación de herramientas para contrarrestarlo es integral para la salud mental en tiempos de grandes cambios.

Tomar tiempo para uno mismo: a veces puede ser difícil incluso cuidar de nosotros mismos, pero hay pequeñas cosas que se pueden hacer para que el cuidado personal y tomar tiempo para nosotros sea un poco más fácil.

Hay actividades y muchos otros consejos en el kit de herramientas de salud mental en el Apéndice (pág. 32) con respecto a estas categorías.

Hay muchas cosas que los individuos o grupos pueden hacer para actuar en torno a la salud mental.

- ♦ **Comparta información directamente con su comunidad: pregunte si puede hablar del folleto en su lugar de residencia o utilice el folleto del kit de herramientas para influir positivamente en la comunidad.**
- ♦ **Promueva que la gente vaya a realizarse pruebas de diagnóstico y a visitar a un profesional.**
- ♦ **Presencia en las redes sociales:**
 - a. **Recaudación de fondos en las redes sociales en su página favorita**
 - b. **Publique enlaces a recursos, incluido el enlace a las pruebas de diagnóstico-www.MHAscreening.org**
- ♦ **Comparta su propia historia si se siente cómodo haciéndolo.**
- ♦ **Diríjase individualmente a las personas que conoce: siempre es una buena estrategia acercarse a su comunidad en privado.**
- ♦ **Consiga que su empleador participe.**
- ♦ **Organice una carrera o una marcha para recaudar fondos para la investigación o la defensa de la salud mental.**
- ♦ **Organice pruebas de diagnóstico en su desarrollo con el debido permiso.**
- ♦ **Planifique un evento de promoción.**

Contactos

Boston Emergency Services Team (B.E.S.T) (Equipo de servicios de emergencia de Boston)

800-981-4357

Intervención/apoyo en caso de crisis, información, remisiones para tratamiento continuo, evaluación psiquiátrica en persona

National Suicide Prevention Lifeline (Línea nacional de prevención del suicidio) 1-800-273-8255 / <https://suicidepreventionlifeline.org>

Disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana. Hable o chatee en línea.

APÉNDICE

APÉNDICE

Use la cámara de su teléfono para escanear los códigos. Escaneando el código abrirá la página web del enlace.

Plantilla de los Estatutos: <https://tinyurl.com/bhabylawtemplate>



Plantilla del Memorándum de Acuerdo: <https://tinyurl.com/bhamoa>



Plantilla de la Reunión del LTO: <https://tinyurl.com/ltomeeting>



Plantilla de Material de Alcance: <https://tinyurl.com/ltooutreach>



Plantilla de Manual de Elecciones: <https://tinyurl.com/bhaelectionmanual>



Materiales de Reporte de Fondos de Participación de Residentes:
<https://tinyurl.com/bhaltofinances> / <https://tinyurl.com/tpfsample>



Instrucciones de Zoom: <https://tinyurl.com/zoomforbeginners>



Kit de herramientas de Salud Mental: <https://tinyurl.com/mhamentalhealth>



Principios de Reurbanización de BHA: <https://tinyurl.com/bharedevprinciples>

