



Autoridad de Vivienda de Reading

Programa de Vivienda Publica – Manual del Residente

1/1/2018

Tabla de Contenidos

.....	2
<i>¡Bienvenido A La autoridad de Vivienda de Reading!</i>	3
LE DAMOS LA BIENVENIDA A SU HOGAR. ESTA ES SU COMUNIDAD. .	3
Información De Oficina	5
AIRES ACONDICIONADOS (AA).....	7
SERVICIO COMUNITARIO	9
ESPACIOS COMUNITARIOS.....	10
CONSTRUCCIÓN Y MODERNIZACIÓN	13
PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS.....	14
MANTENIMIENTO DE EXTERIORES	17
DAÑOS Y PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS.....	19
INVITADOS	21
PRACTICAS DE LIMPIEZA	22
INSPECCIONES:.....	26
LAVANDERIA	28
TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y EXPULSIÓN	30
EL PROCESO DE MUDANZA.....	35
ESTACIONAMIENTO & VEHICULOS	38
CONTROL DE PLAGAS.....	41
MASCOTAS Y ANIMALES DE VISITA.....	43
ACOMODACIONES RAZONABLES	47
RECERTIFICACIONES.....	48
RECAUDACIÓN DEL ARRIENDO	52
SEGURO PARA INQUILINO	54

CONSEJOS DE RESIDENTES.....	55
SERVICIOS PARA LOS RESIDENTES	56
SEGURIDAD Y PREVENCION DE RIESGOS	58
FUMAR	62
POLIZA EN CONTRA DE LA VENTA O PROMOCIÓN A DOMICILIO	63
TRANSFERENCIAS.....	64
RECOLECCION DE BASURAS Y RECICLAJE	66
EFICIENCIA DE ENERGIA EN ELECTRODOMESTICOS Y SERVICIOS PUBLICOS	69
ORDENES DE TRABAJO	71

www.readingha.org

¡Bienvenido A La autoridad de Vivienda de Reading!

LE DAMOS LA BIENVENIDA A *SU* HOGAR.
ESTA ES *SU* COMUNIDAD.

Le damos una especial bienvenida al Programa de Vivienda Pública, donde creemos que todas las personas, independientemente de sus medios financieros, merecen tener un lugar seguro, acogedor y asequible que puedan llamar hogar. Este manual de información está destinado a ser un recurso de ayudas a medida que se establecen en su nueva casa o apartamento, y por el tiempo que usted haga que esta propiedad del RHA sea su hogar. La información preparada en este manual puede servirle como una guía para contestar las preguntas más frecuentes acerca de las reglas y procedimientos del RHA, y debe considerarse tan importante como su contrato de arrendamiento y las regulaciones del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos de América (HUD).

Es nuestro deseo que se sienta con la libertad de hacer preguntas que usted pueda tener sobre la información contenida en este manual. Y puede dirigir todas sus preguntas al personal de la Gerencia de la Propiedad. Ellos esperan ayudarlo a responder todas sus preguntas con RESPETO, HONESTIDAD Y RESPONSABILIDAD. De igual modo esperamos lo mismo durante su estancia y que juntos podamos continuar fortaleciendo la comunidad que consideramos tan importante para nuestro éxito mutuo. Las comunidades son más exitosas cuando todos los miembros saben, entienden y cumplen con sus obligaciones, así que le pedimos se unan a nosotros en seguir estas reglas. También es nuestro deseo que usted puede contar con nosotros, al ofrecerles algo más que un lugar para vivir, un lugar donde realmente puedan sentirse como en casa.

LA AUTORIDAD DE VIVIENDA DE READING,
PROVEE *LAS BASES* PARA QUE LAS PERSONAS
ENCUENTREN *UN HOGAR DE ESPERANZA* Y EL
LOGRO DE SUS ASPIRACIONES.

Información De Oficina

OFICINA DE SOLICITUDES PARA INQUILINOS,

815 FRANKLIN STREET, READING, PA 19602

610-372-3933

applications@readingha.org

Lunes a viernes: 8:30 a.m. - 4:30 p.m. - Necesita cita

PROGRAMA DE CUPONES DE ELECCION DE VIVIENDA

(Sección 8), 120 S. 6TH ST. READING, PA 19602-1653

610-373-5088

section8@readingha.org

Lunes a viernes: 8:30 a.m. – 12:00 p.m.

Lunes a viernes: 1:00 pm – 4:30 pm –Necesita cita

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS PARA RESIDENTES

125 NORTH 10TH ST, READING, PA 19601-3732

610-376-8413

residentservices@readingha.org

Lunes a viernes: 8:30 a.m. – 4:30 p.m. –Solo por citas
en la oficina, en el hogar, o en un área

GLENSIDE Y HENSLER HOMES

1301 SCHUYLKILL AVENUE, READING, PA 19601-1601

610-375-4307

glenside@readingha.org

Lunes a viernes: 8:30 a.m. – 12:00 p.m.

Lunes, martes y jueves: 1:00 p.m. – 4:30 p.m. –

Únicamente por cita

Miércoles y viernes: 1:00 p.m. – 4:30 p.m. – Cerrado

OAKBROOK HOMES

1001 SCOTT STREET, READING, PA 19611-1797

610-777-7627

oakbrook@readingha.org

Lunes a viernes: 8:30 a.m. – 12:00 p.m.

Lunes, martes y jueves: 1:00 p.m. – 4:30 p.m. –

Únicamente por cita

Miércoles y viernes: 1:00 p.m. – 4:30 p.m. - Cerrado

CENTER CITY APARTMENTS

835 FRANKLIN STREET, READING, PA 19602-1150
610-372-4629 **highrises@readingha.org**

*OFICINAS ABREN DE LUNES A VIERNES 1:00 P.M. – 4:30
P.M. ÚNICAMENTE POR CITA*

RHODES APARTMENTS

815 FRANKLIN STREET, READING PA 19602
Miércoles y viernes: 8:30 a.m. – 11:30 a.m.

EISENHOWER APARTMENTS

835 FRANKLIN STREET, READING PA 19602-1150
Lunes a Viernes: 8:30 a.m. – 12:00 p.m

HUBERT APARTMENTS

125 NORTH 10TH STREET, READING PA 19601
Martes y jueves: 8:30 a.m. – 11:30 a.m

KENNEDY TOWERS

300 SOUTH 4TH STREET, READING PA 19602
Martes, miércoles y Jueves 8:30 a.m. – 11:30 a.m.

FRANKLIN TOWER

120 SOUTH 6TH STREET, READING PA 19602
Viernes: 8:30 a.m. – 11:30 a.m.

CENTRO DE ADMINISTRACIÓN WILLIS

400 HANCOCK BOULEVARD, READING, PA 19611
610-775-4813 **info@readingha.org**
Lunes a viernes: 8:30 a.m. - 4:30 p.m.



AIRES ACONDICIONADOS (AA)

1. Todos los AA deben ser aprobados, instalados, y removidos por el RHA. Los Residentes NO PUEDEN instalar el aire acondicionado por su cuenta. Se considerará un incumplimiento del contrato de arrendamiento el auto-instalar un aire acondicionado.
2. Todos los AA Deben:
 - a. Tener una etiqueta o sello que enumere el número del BTU. (Unidad Térmica Británica).
 - b. Tener una etiqueta de la estrella de la energía (Energy Star) si sobrepasa los 8,000 BTU. Si está por debajo de los 8,000 BTU, el AA no necesita tener una etiqueta de la estrella de energía, pero si debe tener una proporción mínima de eficiencia energética, (EER) de 9.7.
 - c. Estar libre de cables defectuosos.
3. El número de AA permitido en cada unidad se basa en Estados Unidos por el Departamento de estándares energéticos de Aire Acondicionado. El DOE ha determinado cuantos BTU son necesarios para enfriar una unidad, basándose en la cantidad de pies cuadrados de la unidad y asumiendo que el AA se use correctamente. Los siguientes son el número máximo de BTU permitido en una unidad por el tamaño de la habitación.

Rendimiento en 1- habitación	10,000 BTU
2-habitaciones	15,000 BTU
3-habitaciones	15,000 BTU
4-habitaciones	18,000 BTU
5-habitaciones	18,000 BTU
4. La ubicación de AA permitidos en cada unidad son determinados por el Código de normas para la seguridad contra incendios de la ciudad de Reading. Esto es con el propósito de asegurar que hay entrada/salida segura de todas las habitaciones. Únicamente en las habitaciones que tengan 2 o más ventanas se permite tener un AA, excepto en Oakbrook Homes, donde la agencia ha instalado soportes de pared que están en su lugar. Únicamente en las ventanas pequeñas de Oakbrook Homes se permitirá una instalación de AA. No se permitirá instalar aires acondicionados en las cocinas, debido a la demanda eléctrica de los electrodomésticos.

5. Las transferencias entre unidades se tratan como nuevas instalaciones, a menos que los materiales puedan ser utilizados en la próxima ubicación.
6. Los sistemas de aire acondicionado central se proporcionan sólo en Hensler Homes. Los Residentes que deseen tener un sistema central activado podrían contactar a la oficina de la gerencia de la propiedad.
7. Los AA deben ser instalados de acuerdo al diseño provisto por el fabricante.
8. Las nuevas instalaciones de AA solo pueden hacerse durante la temporada de frío. Del 1 de abril al 30 de Septiembre. Las instalaciones que ocurran como resultado de una transferencia se llevarán a cabo durante todo el año.
9. No se permitirá instalar o reinstalar los AA basado en las estaciones. Cuando se instale una unidad se espera que permanezca en la ventana a lo largo de las estaciones. Se anima a los residentes a colocar cubiertas en el interior del AA si desea controlar cualquier flujo de aire a través de la unidad.

Procedimientos:

1. Todas las solicitudes para instalaciones podrán ser referidas a la oficina de la gerencia de la propiedad. La oficina de la gerencia verificará el número de BTU y la eficiencia energética de la unidad y solicitará las ubicaciones para la instalación, y determinará si la unidad debe ser instalada. Si es aprobada, la oficina contactará al Departamento de Mantenimiento.
2. El Departamento de Mantenimiento emitirá una orden de trabajo. La orden de trabajo será clasificada como No-Emergencia y la instalación ocurrirá dentro de un periodo de 30 días. El RHA hará todos los esfuerzos razonables para instalar el AA tan pronto como sea posible dentro un periodo de 30 días.
3. El personal de mantenimiento confirmará los BTU e instalará el AA, colocando una etiqueta adhesiva “de aprobación” en la unidad del AA.

Recargos:

1. Hay un recargo de trabajo de mantenimiento de ½ hora por la instalación de cada AA, incluyendo nuevas instalaciones y transferencias.

2. Los materiales deben ser suministrados por el RHA para cada instalación. Hay un recargo de \$20.00 por los materiales para la instalación de un AA. Esta tarifa no se aplica si se pueden usar los mismos materiales para reinstalar la unidad posteriormente o en otra ubicación.
3. No hay recargo para la remoción de un AA si la unidad está dañada (y si debe ser reparada o desechada) o al mudarse de la unidad.
4. Hay un recargo por el trabajo de mantenimiento de ½ hora para la desinstalación de unidades de AA instaladas ilegalmente, incluso si la unidad de AA no puede ser reinstalada porque no cumple con las normas aprobadas.
5. Hay una cuota mensual durante todo el año de \$5.00 por cada AA, incluyendo el uso del sistema del aire central en Hensler Homes.

SERVICIO COMUNITARIO

1. El HUD requiere que todos los residentes adultos del programa de vivienda pública lleven a cabo servicio comunitario. El servicio comunitario es el desempeño de trabajo o deberes voluntarios que son un beneficio público, y sirven para mejorar la calidad de vida, mejorar la autosuficiencia de los residentes o incrementar la auto responsabilidad de los residentes en la comunidad, a menos que al residente se le considere exento. El residente se le considera exento si:
 - a. Son mayores de 62 de años;
 - b. Están ciegos o incapacitados;
 - c. Son los cuidadores de alguien que está ciego o incapacitado y que al proveer tal servicio, son incapaces de llevar a cabo el servicio comunitario;
 - d. Están recibiendo beneficios del programa de asistencia nutricional suplemental (SNAP), asistencia temporal para familias necesitadas (TANF), compensación de desempleo, ingresos suplementarios del seguro social, incapacidad por el seguro social o seguro social;

- e. Están empleados o están envueltos en actividades laborales de menos de 20 horas por semana;
 - f. Están matriculados en programa de capacitación laboral u otro programa de educación vocacional;
 - g. Están matriculados a tiempo completo en educación superior (Colegio o universidad).
2. El servicio comunitario requiere ocho (8) por mes, o 96 horas por año (completado al tiempo de la recertificación anual)
 3. El servicio comunitario puede ser de beneficio a la comunidad, y no para personas individuales. Ejemplos de lugares de servicio comunitario podrán estar disponibles en escuelas, agencias de servicio social y otras clases de agencias sin ánimo de lucro. Las actividades políticas no podrán ser contadas hacia el requisito de servicio comunitario.
 4. El RHA proveerá hojas de registro y una lista de posibles oportunidades de servicio comunitario a los residentes que tengan que llevar a cabo servicio comunitario. En el momento de la recertificación se deberá proveer una prueba de que el servicio comunitario se ha completado. Si el residente no cumple con este requisito, él o ella está sujeto a la no renovación del contrato de arrendamiento.

ESPACIOS COMUNITARIOS

1. Espacios comunitarios se definen como cualquier propiedad que es manejada por La Autoridad de Vivienda de Reading; no se considera una parte de la unidad arrendada, está dentro, contigua o circundante a una vivienda pública o un edificio administrativo, de gerencia o de mantenimiento y no está reservada para fines específicos o propósitos exclusivos.
2. Los espacios comunitarios existen en todas las urbanizaciones de vivienda pública y existen principalmente para el beneficio de los residentes.
3. El uso informal de los espacios comunitarios se define para los residentes, como el respectivo desarrollo de reunión para utilizar y disfrutar el espacio para la recreación y el ocio.
4. El uso formal de los espacios comunitarios se define como el que es programado con anticipación y aprobado por el RHA, en

conformidad con el procedimiento definido. Se dará prioridad, en orden descendente; a las actividades o reuniones que se han organizado por el RHA, seguidos por los de un consejo de residentes aceptado, los huéspedes alojados por otros para el beneficio exclusivo de los residentes, y las organizadas por los residentes y no residentes.

5. Hay espacios comunitarios interiores y exteriores en la mayoría de las viviendas. Espacios comunitarios interiores incluyen salas comunitarias, centros comunitarios, ascensores y balcones comunes. Los espacios comunitarios al aire libre incluyen céspedes que no forman parte de una unidad arrendada, campos, patios y parques infantiles. En algunos casos, los espacios comunitarios interiores pueden ser tratados de manera diferente que los espacios exteriores debido a la necesidad de asegurar un cuarto o un edificio. No está permitido el uso informal de los espacios comunitarios del O' Pake Center en Glenside/Hensler Homes.
6. Las siguientes reglas se aplican al uso informal y formal de espacios comunitarios.
 - a. Todos los términos del contrato de arrendamiento del RHA se aplica al uso del espacio por los residentes, incluyendo la responsabilidad de los invitados en el mantenimiento.
 - b. Los anfitriones son responsables por todas las personas que participan en el evento.
 - c. Todas las personas que utilizan el espacio comunitario, tanto para uso formal como informal, están obligados a restaurar el espacio a la condición en que ellos lo encontraron antes del evento. Esto incluye colocar la basura en receptáculos apropiados, limpiar mesas/sillas/pisos y devolver apropiadamente los muebles a su ubicación anterior.
 - d. Están prohibidos el uso de alcohol y sustancias ilegales.
 - e. El nivel de ruido no puede exceder los niveles aceptables bajo el contrato de arrendamiento y/o aquellos aceptables por el código de normas de la Ciudad de Reading.

- f. El RHA se reserva el derecho de rechazar una solicitud de uso formal basada en el cumplimiento previo de estas reglas.
7. Los espacios comunitarios no pueden ser “reservados” para evitar que otros residentes usen y disfruten del espacio al mismo tiempo que un evento formal programado, excepto si esta específicamente aprobado. Se permite a los que realizan actividades formales promover reglas razonables para cubrir el evento, tales como requerir que una televisión de la sala comunitaria este apagada durante su evento, o que los refrescos estén reservados solamente para los que participan en la actividad.
 8. Algunos espacios comunitarios, tales como las salas comunitarias en edificios altos, pueden ser utilizados por los residentes una vez al año para realizar un evento que incluye invitados no residentes para su uso personal, siempre que no haya más de 25 invitados en la asistencia, y si el evento será durante no más de 4 horas y se da entre de las 10:00 AM y 8:00 PM. Todos los demás términos del procedimiento se aplican.
 9. Los televisores serán provistos por el RHA en algunos espacios comunitarios. Se les pide a los residentes que usen un comportamiento cortés para evitar el control de su uso, en la selección de canales, etc.
 10. Se permite usar el asador al aire libre en los espacios de la comunidad, siempre y cuando las cenizas se depositen en un receptáculo de basura apropiado.
 11. Los espacios comunitarios no pueden ser usados para actividades que generen ingresos. Este requisito no se aplica a al consejo de residentes que emprenden actividades de recaudación de fondos.
 12. Es obligatorio para todos los grupos que usen un espacio comunitario un certificado de seguro que cubra al RHA. Este requisito no se aplica para los consejos de residentes y para los residentes que reciben permiso para un evento personal.

Procedimientos

1. Para solicitar el uso formal de un espacio comunitario debe hacerse contactando al Departamento de servicios para

residentes. Una solicitud de uso y un acuerdo será enviado por correo.

Recargos

1. No hay recargos por el uso de espacios comunitarios. Se pueden aplicar recargos por cualquier costo incurrido por el RHA para honorarios de limpieza, daños, llamadas de mantenimiento o emergencias.

CONSTRUCCIÓN Y MODERNIZACIÓN

1. En un esfuerzo para mantener y mejorar las propiedades, RHA lleva a cabo proyectos de modernización y construcción. Esto incluye trabajos en unidades individuales o urbanizaciones completas. La modernización y/o construcción se llevan a cabo generalmente por un contratista privado que ha sido contratado por la Autoridad de Vivienda de Reading. También podrá incluir inspecciones a los sistemas del edificio (Ascensores, irrigadores, y detectores de humo) los cuales podrían requerir entrar en la unidad arrendada.
2. A usted se le proveerá con una notificación por escrito de no menos de 48 horas para entrar en su unidad.
3. RHA se reserve el derecho a:
 - a. Hacer una o múltiples visitas a la unidad o el sitio.
 - b. A usar múltiples contratistas, basado en la destreza necesaria y de acuerdo con nuestra póliza de adquisición (compra).
 - c. Llevar a cabo el trabajo durante uno o varios días.
4. Para que se pueda permitir la modernización o construcción, una familia residente tal vez tendrá que:
 - a. Remover artículos personales del área de trabajo.
 - b. Guardar artículos personales.
 - c. Estar ausente de la unidad por un periodo que no exceda las 8 horas, durante horas razonables en el día.
 - d. Tener cualquier mascota enjaulada en la unidad, o removerla de la unidad de ser necesario.
 - e. Llevar a cabo limpieza ligera en la unidad después de que se haya completado el trabajo.
5. El contratista de el RHA tendrá que:

- a. Tratarlo a usted, su unidad y su propiedad con dignidad y respeto.
- b. Limpiar el área inmediata de trabajo después de que el trabajo se haya completado por el día.
- c. Asegurarse de la seguridad de su unidad mientras trabaja, incluyendo cerrar con llave la puerta al irse.

Procedimientos

1. Si un residente o su familia tiene quejas sobre daños o pérdidas a la propiedad mientras se moderniza o construye, debe hacer lo siguiente:
 - a. Contactar al departamento de policía de Reading para hacer un reporte.
 - b. Obtener una copia de este reporte y proveerla a la gerencia de la propiedad.
 - c. Participar en una investigación de la queja, conducida por el RHA y alguien designado por el contratista.
 - d. Tener presente que las quejas que se hallen en necesidad de un acuerdo financiero serán hechas al concluir el proyecto.

PREPARACIÓN PARA EMERGENCIAS

1. Mientras que la Autoridad de Vivienda de Reading tiene sistemas que aseguran que la mayoría de servicios puedan ser sostenidos durante diferentes tipos de clima u otras circunstancias, nuestra agencia no puede garantizar que todos los servicios se mantendrán durante una emergencia. Tales emergencias pueden ser eventos relacionados con el clima como tormentas de invierno, tornados, huracanes, fuegos, derrames de materiales peligrosos, guerras u otros desastres naturales o hechos por el hombre.
2. Muchos de los servicios que los residentes utilizan en su unidad para su comodidad como el agua, la electricidad para la calefacción, aire acondicionado, el uso de electrodomésticos pueden ser interrumpidos sin causa o resolución de la Autoridad de vivienda de Reading. En tales circunstancias, es importante que los residentes entiendan que el RHA no puede ser

responsable por ninguna inconveniencia, sin importar que tan significativa sea la experiencia para el hogar.

3. El RHA hará lo posible por apoyar a los residentes en el caso de una emergencia, pero se le urge a los residentes que tomen responsabilidad de ellos mismos y el bienestar de sus familias al estar preparados. La preparación para emergencias puede incluir lo siguiente:
 - a. Tenga un plan de emergencia para su familia y amigos. Analice donde podrá reunirse si fuera separado o no pudiera contactarse por teléfono.
 - b. Tenga un radio en su casa que funcione con baterías ya que tal vez la única manera de recibir información de quienes trabajen en la emergencia sea a través de una estación de radio. Este pendiente a las alertas.
 - c. No se apoye en el servicio celular o de televisión por cable para obtener información ya que estos servicios pueden ser interrumpidos.
 - d. Tenga suficiente agua – un galón, por persona, al día en su casa y reemplácela cada 6 meses.
 - e. Tenga comida a mano enlatada o empacada no perecedera, junto con un abrelatas manual. Mantenga su refrigerador cerrado o mínimamente abierto para conservar su comida fresca.
 - f. Asegúrese que usted tenga suficientes artículos para sus necesidades médicas. Para las personas que utilizan oxígeno, asegúrese que tengan tanques de reserva que no requieran electricidad. Si usted utiliza una máquina de respiración eléctrica, tenga un suministro de inhaladores u otros tratamientos recomendados por su doctor. Debe cargar las sillas eléctricas antes de una emergencia, si es posible. Las posiciones de reclinación eléctricas tal vez tengan que mantenerse en una posición recta o cargada por la batería.
 - g. Tenga una linterna y baterías.
 - h. Si usted tiene que dejar su hogar, asegúrese de llevarse sus tarjetas y papeles importantes.
4. Solo para los edificios altos de apartamentos de la agencia:

- a. Si se pierde la electricidad en el edificio, los generadores de emergencia están equipados para proveer luz en los pasillos y las áreas comunes, calefacción y agua caliente, las puertas eléctricas y un ascenso como también el sistema anti-incendios y el panel de emergencia. Los generadores no proveen electricidad a los apartamentos individualmente, y a los residentes se les anima a hacer uso de los espacios comunitarios en el evento de una emergencia. (Nota: el requisito de no tener mascotas en las áreas comunes no aplicara bajo esta circunstancia, siempre y cuando el dueño pueda controlar a su mascota. La mascota debe estar con collar y al residente se le urge cuando se pueda que se siente lejos de otros residentes que se puedan molestar por la presencia de la mascota.)
 - b. En el evento de una evacuación, los residentes que no puedan utilizar las escaleras serán ayudadas por el departamento de bomberos de Reading. A los residentes se les instruye que se queden en su unidad, con la puerta abierta, esperando respuesta. (Con la excepción de un fuego, en este caso la puerta deberá estar cerrada, pero sin seguro, y el residente deberá poner una toalla mojada en la puerta y esperar el rescate.)
- 5. Los residentes tienen el requisito de asegurarse que las ventanas estén cerradas y aseguradas durante cualquier mal clima (iesto aplica a cualquier emergencia, y en cualquier otro momento!).
 - 6. En ciertas circunstancias, la ciudad de Reading u otras oficinas gubernamentales tal vez tengan otras instrucciones para hacer frente a la tormenta. Por favor tenga presente que como un residente de la ciudad o del condado de Berks, se le urge que utilice los servicios locales, y no se apoye exclusivamente en RHA para suplir sus necesidades durante una emergencia.
 - 7. La autoridad de vivienda de Reading tomara todas las medidas posibles para mantenerse en contacto y mantenerlo informado de los esfuerzos para remediar la situación de emergencia.

MANTENIMIENTO DE EXTERIORES

1. Las reglas del mantenimiento exterior se refieren a las responsabilidades de un residente o su familia en el cuidado y condiciones de un área fuera del interior, pero incluida como parte de la unidad arrendada. Esto incluye áreas tales como porches, balcones, patios, puertas y ventanas exteriores.
2. Las reglas para el mantenimiento exterior que se aplican A TODAS LAS URBANIZACIONES incluyen lo siguiente:
 - a. Todas las áreas exteriores deben estar limpias y libres de basuras, pinturas y artículos prohibidos. Artículos prohibidos incluyen:
 - i. Canecas de basura y bolsas de basura
 - ii. Partes de automobiles
 - iii. Artículos de limpieza (escobas, trapeadores y baldes)
 - iv. Muebles interiores, como sillones reclinables o sillas de tela
 - v. Artículos colgados de los pasamanos o de los aparatos de luz, o fijados al ladrillo o al revestimiento.
 - vi. Vehículos automotores con licencia o sin licencia (eje: bicicletas de motor a gasolina)
 - b. Todas las áreas exteriores deben ser accesibles y libres de peligros que puedan causar daño o peligro a los residentes; sus invitados, o al RHA o que puedan dañar la propiedad.
 - c. Las decoraciones estacionales, incluyendo las luces de la ventana y las exhibiciones exteriores, no se pueden exhibir más de 30 días antes o 15 días después de que se celebre el día feriado.
3. Las reglas que se aplican a Glenside and Oakbrook Homes solo incluyen:
 - a. Los residentes deberán mantener su patio libre de basura o arena, sin tener en cuenta como o por acción de quien la basura fue puesta en su patio. Para los Hogares Hensler estas reglas también aplican.
 - b. Las áreas del césped deben ser mantenidas por los residentes como parte de la unidad arrendada. Durante

la estación de crecimiento el césped no puede exceder 6". En el Taller de Mantenimiento se encuentran los cortacéspedes sin ningún recargo a disposición de los residentes.

- c. Los residentes están obligados a rastrillar y embolsar las hojas que caigan en las áreas que forman parte de la unidad arrendada. Las bolsas de hojas están disponibles sin recargo para el uso del residente en la oficina de la gerencia de la propiedad.
 - d. Los residentes están obligados a remover la nieve de sus porches y pasillos con 24 horas de la acumulación.
 - e. Se les permite a los residentes tener jardines en las áreas a lo largo de la parte delantera y trasera de su edificio. Los jardines no pueden excederse más allá del borde exterior del porche. Los residentes pueden usar cercas en el frente de sus plantaciones, siempre que sean ornamentales, se vendan comercialmente y no son más altas de "24". Esta regla también aplica a Hensler Homes.
 - f. Se les permite a los residentes colocar sillas, mesas de picnic, toldos, etc., únicamente en la parte de atrás de su patio, siempre que sean desprendibles y no sean permanentemente fijas. Las excepciones serán concedidas caso por caso en cuanto a la localización, basado en si el patio trasero no es lo suficientemente plano como para sostener estos artículos.
 - g. Se le permite a los residentes guardar carbón o asadores de propano, cortacéspedes, equipo de jardín, jardineras al aire libre y bicicletas fuera de la unidad.
 - h. No están permitidas piscinas de ningún tipo o tamaño. Tampoco se permiten toboganes de agua, rociadores y otros juguetes de céspedes recreativos que involucran agua.
4. Las reglas que se aplican a los edificios altos solo incluye:
- a. Los artículos decorativos que se puedan fijar a la aldaba de la puerta delantera o usando un gancho de puerta.
 - b. No está permitido guardar bicicletas o asadores en los balcones personales o en balcones comunes.

- c. No está permitido colgar artículos sobre las rejas (i.e. banderas decorativas, alfombras, cajas colgantes).
- d. Los residentes están autorizados a colocar muebles de patio y jardineras al aire libre en sus balcones.

Procedimientos:

1. Mantenimiento Exterior (“patio”) se harán inspecciones regularmente. Sin aviso previo. Los hogares que hayan infringido una regla serán notificados por escrito y se requerirá que asistan a una reunión de consejería de arrendamiento con el gerente de la Propiedad. Las repetidas infracciones pueden resultar en la terminación del contrato de arrendamiento. Las infracciones pueden ser corregidas por el Departamento de Mantenimiento, para lo cual se hará un recargo mínimo de 1-hora de mantenimiento a la cuenta del arriendo.

DAÑOS Y PREVENCIÓN CONTRA INCENDIOS

1. SI USTED TIENE O SOSPECHA DE UN INCENDIO, LLAME INMEDIATAMENTE AL 911
2. Todos los incendios deben ser reportados a la Oficina de la Gerencia de la Propiedad. No llame a la oficina hasta que el incendio se haya apagado con seguridad. La presencia o el uso de extinguidores de uso personal no es aconsejable.
3. La Autoridad de Vivienda de Reading se basará en la información proporcionada por el Departamento de Incendios de Reading o el Departamento de Mantenimiento la determinar la responsabilidad por cualquier reparación necesaria en la unidad.
 - a. Si el Departamento de Incendios o el Departamento de Mantenimiento determinan que el residente o sus invitados no fueron culpables del incendio, entonces el RHA será responsable de la reparación de la vivienda. Si es necesario que se mude, el RHA pagará los gastos de reubicación razonables y necesarios a una unidad que el RHA escoja.
 - b. Si el Departamento de Incendios o el Departamento de Mantenimiento determinan que el incendio es culpa de un residente o de sus invitados, el residente o familiar serán responsables de pagar los costos de todas las

reparaciones que no exceda el deducible del seguro del RHA. Los gastos de reubicación no serán pagados por RHA.

4. Los residentes serán responsables por cualquier daño de incendio relacionado con la propiedad personal de los residentes o sus invitados. Se insta a que los residentes compren un seguro de inquilinos.
5. Los residentes están obligados a tomar precauciones razonables para prevenir incendios y específicamente para evitar almacenar o mantener material inflamable en las instalaciones.
 - a. No se permite a los residentes guardar propano o gasolina, o artículos que contengan propano o gasolina, en sus unidades. Estos artículos deben ser guardados afuera en recipientes apropiados.
 - b. Sólo se pueden guardar en el horno utensilios de cocina metálicos vacíos y limpios.
 - c. Las hornillas o bandejas recoge-gotas de la estufa no pueden ser cubiertas con papel aluminio.
6. Los repetidos incendios pueden ser razón para terminar con el contrato de arrendamiento.
7. Todas las unidades están provistas de detectores de humo y unidades de supresión de fuego. No se permite a los residentes de ninguna manera remover, reemplazar, cubrir, modificar o desactivar cualquier elemento. Si se descubre que un detector de incendio de la unidad ha sido removido, reemplazado, cubierto, modificado o eliminado, esta acción constituirá una infracción del contrato de arrendamiento. Una segunda infracción dará lugar a la terminación del contrato de arrendamiento.
8. Los detectores de humo que no trabajen o presenten problemas necesitan ser reportados al Departamento de Mantenimiento inmediatamente para una orden de trabajo.
9. Las “falsas alarmas” pueden ocurrir en la presencia de cocción u otros vapores, sin la ocurrencia de un fuego real. Las falsas alarmas que se repitan serán reportadas por el Departamento de Incendio al RHA y pueden ser motivo de recargos o terminación.

Recargos:

1. El deducible del seguro en el 2017 es de \$1,000.00. Véase el artículo (3) arriba.

2. La Ciudad de Reading puede cobrar al RHA por responder al incendio. Estos recargos pueden ser transferidos al residente.

INVITADOS

1. Se permite a los residentes tener invitados durante la noche por 14 días consecutivos, o un total de 30 días acumulativos, durante cualquier período de los 12 meses. Se define como invitado a una persona que está temporalmente en la unidad con el consentimiento de un residente o de otro miembro de la familia.
2. Los residentes que permitan a los invitados permanecer durante la noche más tiempo del permisible se considerará que está infringiendo su contrato de arrendamiento.
3. Los residentes son responsables por la conducta de sus invitados. Esto aplica al interior de la unidad, así como en cualquier lugar o cerca de la propiedad del RHA. Se considera que cualquier residente que abre su puerta, o proporcione acceso a través de las puertas de alta seguridad, ha asumido la responsabilidad de esa persona o personas, como sus invitados.
4. Los residentes que han sido desalojados no están permitidos como invitados de la noche a la mañana.
5. Los niños que están sujetos a un régimen de custodia o para quienes una familia tiene privilegios de visitas, que no están incluidos como miembros de la familia porque viven fuera de la unidad de vivienda pública más de la mitad del tiempo, no están sujetos a los límites de tiempo de los invitados descritos arriba.
6. La Autoridad de Vivienda de Reading tiene una “POLIZA DE NO INTRUSION”, esta es una lista determinada de personas que no se les permite entrar en ninguna propiedad de la agencia. La póliza establece que:
 - a. La inclusión en esta lista ocurre cuando el contrato de arrendamiento ha sido terminado, o los invitados de los residentes, o cualquier persona que se encuentra en la propiedad de la agencia y no se considera un invitado de una familia residente, comete un incidente de delito violento o actividad relacionada con la droga, o destrucción de propiedad u ofensa a una propiedad, o

comete múltiples incidentes de crímenes molestos en cualquier propiedad del RHA.

- b. La decisión para incluir el nombre de una persona en esta lista será determinada mediante un acuerdo del gerente de la propiedad, El Departamento de Policía de Reading y el Director Ejecutivo.
- c. Si se conoce la dirección de la persona que está en la lista se le entregará una carta a mano por el Departamento de Policía de Reading.
- d. Cualquier residente que se sepa que tiene una asociación inmediata con la persona será informada de que está ya no es permitida de estar en la propiedad de la agencia y se considerará un intruso y cualquier residente que se encuentre que ha permitido la entrada a una persona que está en la lista se considerará como una infracción del contrato de arrendamiento.
- e. Todas las personas que están en la 'LISTA DE NO INTRUSION' permanecerán en la lista indefinidamente. Cualquier persona que desee que su nombre sea removido de la lista deberá presentar una solicitud por escrito al Director Ejecutivo del RHA.

Procedimientos:

1. Se requiere que los residentes notifiquen a la Oficina de la Gerencia de la propiedad cuando los invitados pasen en la noche más de 3 días. Se le pedirá al residente que registre al invitado en persona en la oficina de la Gerencia.

PRACTICAS DE LIMPIEZA

1. Las reglas relativas a la limpieza se refieren a las responsabilidades de un residente o su familia en el cuidado y condiciones del interior de la unidad de arrendamiento.
2. El propósito de las inspecciones de limpieza es:
 - a. Asegurarse que la propiedad que es manejada por el RHA y que no está siendo mantenida de una manera que, si no se trata, podría resultar en costos de reparación y reemplazo para la agencia.

- b. Garantizar que no existen condiciones que puedan poner en peligro al RHA con la capacidad de proporcionar viviendas seguras y limpias para los vecinos y la comunidad.
- 3. Las normas de limpieza se cumplen cuando las áreas se encuentran en la siguiente condición:
 - a. Limpias de la ausencia de suciedad, polvo, grasa, residuos de alimentos, jabón, o residuos de animales domésticos o mascotas.
 - b. Libre de desorden, de la ausencia de excesiva retención de cualquier material al punto que impida la función cotidiana o crea un peligro potencial para el residente, la familia del residente, los invitados y el personal del RHA.
 - c. Deben existir dos salidas sin la presencia de obstrucciones (i.e. ventanas y puertas) deben ser accesibles con un mínimo de esfuerzo y la ausencia de dispositivos de bloqueo adicionales.
 - d. Accesible –Todos los paneles eléctricos y las válvulas de cierre de agua deben ser accesibles con un mínimo de esfuerzo.
 - e. Libre de peligros- La ausencia de condiciones que puedan causar daño físico al residente, familia del residente, invitados o personal del RHA. Esto podría incluir las siguientes condiciones que no son permitidas por el RHA:
 - i. El aceite de cocina no se puede guardar en el horno de la estufa.
 - ii. El papel de aluminio no se puede colocar en, debajo o alrededor de la estufa o elementos con calefacción.
 - iii. Los electrodomésticos no se pueden dejar en funcionamiento durante la ausencia del residente (estufa, ventiladores, etc.)
 - iv. Nunca se deben dejar las velas sin supervisión.
 - v. Los enchufes eléctricos y los cables no pueden estar sobrecargados, desgastados o expuestos. Los cables o cordones no pueden extenderse a

través de habitaciones o en senderos para caminar.

- vi. Los gabinetes no se pueden cargar hasta el punto de daño estructural.
 - vii. Los excrementos de insectos o roedores no pueden estar presentes, y si se encuentran, se requiere que se informe a la Oficina de la gerencia.
 - viii. Los materiales inflamables (i.e. gasolina, propano, pintura) no se pueden almacenar en la unidad.
- f. Las normas de limpieza se aplican a las siguientes áreas:
- i. Todas las puertas y manijas, paredes, pisos, techos, ventanas, escaleras y zócalos.
 - ii. Las cocinas, incluyendo mesones, gabinetes, paredes circundantes y electrodomésticos.
 - iii. Los baños, incluyendo inodoros, bañeras, paredes circundantes, lavamanos y gabinetes.

Procedimientos:

1. Las inspecciones de limpieza se llevarán a cabo en los siguientes casos:
 - a. Inspecciones Anuales: Todas las unidades serán inspeccionadas una vez al año para garantizar el cumplimiento en general.
 - b. Inspecciones provisionales: Ocurren cuando la Gerencia de la Propiedad sabe de un problema que puede existir con las condiciones de la casa, o en el momento de una transferencia, o de acuerdo con la póliza de mascotas.
 - c. Inspecciones de Emergencia: Ocurren cuando existen condiciones de emergencia. Esto incluye cuando hay un incidente con agua, incendio o sospecha de incendio, problemas estructurales o severa infestación de plagas de una unidad vecina.
2. Excepto en el caso de una inspección de emergencia, se les dará a los residentes un aviso por escrito de la inspección con un mínimo de 48 horas. El aviso indicará la fecha de inspección y el tiempo aproximado. No se pueden reprogramar las inspecciones.

3. El personal del RHA entrará en la unidad del residente aun si no se encuentra en la casa.
4. Los resultados de la inspección serán guardados en una tableta electrónica. Se guardarán los resultados del residente o su familia en el archivo electrónico.
5. Las inspecciones se clasificarán utilizando las siguientes clasificaciones y pasos.
 - a. Pasos – Si la unidad cumple todas las normas de limpieza. No se tomarán futuras acciones. Se dejará una notificación avisando que la inspección ha sido completada.
 - b. Re-inspección: Si la unidad no cumple las normas de limpieza.
 - i. El residente recibirá un aviso con 3 días, con las deficiencias y dando una fecha para una segunda inspección de seguimiento.
 - ii. En la re-inspección, la unidad sabrá si ‘paso’ o ‘fallo’.
 - c. Falló – La unidad no cumplió las normas. Se tomarán acciones futuras en el siguiente orden.
 - i. El gerente de la Propiedad notificará que la inspección fallo.
 - ii. El residente será contactado para discutir los incumplimientos por el gerente de la propiedad o el Departamento de Servicios del Residente.
 - iii. Al residente se le dará una oportunidad para remediar el incumplimiento.
 - iv. Al residente se le avisará la fecha de inspección, y si:
 1. Si la unidad pasa la inspección; no se tomarán futuras acciones.
 2. Si la unidad falla la inspección, se considerará como un incumplimiento del contrato de arrendamiento y una notificación de desalojo será emitida.

Recargos:

1. Si se observa una falta de mantenimiento durante alguna inspección de limpieza (ej. persianas rotas, o partes de

electrodomésticos y orificios en las paredes), la Oficina del Gerente de la Propiedad emitirá una orden de trabajo para el edificio a través del Departamento de Mantenimiento. Este trabajo puede tener recargos.

INSPECCIONES:

1. La Autoridad de Vivienda de Reading realiza diferentes tipos de inspección que son de básica atención. Las inspecciones son con la intención de asegurar que las condiciones de la unidad son aceptables y seguras para los residentes. EL RHA puede realizar las siguientes clases de inspección:
 - a. Inspecciones de Mantenimiento: Una vez al año se hará una inspección en general, para verificar las condiciones de la unidad. Por ejemplo, el personal podrá verificar si hay problemas en las ventanas, angeos, puertas, electrodomésticos, la electricidad y problemas de plomería y detectores de humo. Si los artículos necesitan reparación o ser reemplazados se emitirá una orden de trabajo, y se realizará de acuerdo con todos los procedimientos de dichas ordenes de trabajo.
 - b. Inspecciones de Limpieza: Estas inspecciones ocurren una vez al año, y en la mayoría de las circunstancias es para estar seguros que el residente está manteniendo la unidad de arrendamiento de acuerdo con las normas de limpieza (vea la sección de mantenimiento de limpieza). Estas inspecciones pueden ocurrir con mayor frecuencia si un residente o familiar del residente tiene historial de inspecciones falladas. También se pueden hacer inspecciones si el personal o el informe del contratista informa de malas condiciones que se observaron mientras estaban en la unidad para otros fines. La inspección también puede darse por la iniciativa de un residente relacionado con la transferencia, o en la aplicación para un permiso de un animal doméstico.
 - c. Inspecciones HUD: Dichas inspecciones pueden ocurrir una vez al año al azar por porcentajes de unidades. (Esto no significa que todas las unidades serán

inspeccionadas). El inspector de HUD realizará la inspección, y un empleado de RHA lo acompañará. El inspector estará examinando la unidad para todos los mismos artículos que la inspección de mantenimiento, Y:

- i. Seguridad y Salud: Los residentes deben cerciorarse de no tener muebles enfrente de las ventanas; que no hay cables o cordones eléctricos que podrían crear un peligro en el camino; y que los detectores de humo estén en buen estado. Cualquier caso de incumplimiento en la seguridad y salud DEBE SER CORREGIDA en 24 horas.
2. Se deben de seguir los siguientes protocolos en las inspecciones:
 - a. Se dará por escrito una notificación de inspección con un mínimo de 48 horas a los residentes, esto incluye la fecha de la inspección y el tiempo aproximado. No se pueden reprogramar las inspecciones.
 - b. Si el residente no se encuentra en casa el personal de RHA entrará en la unidad. Si los residentes usan cadenas en la unidad de noche, no deben hacer uso de ellas durante el período de inspección. Si la cadena está puesta, será cortada y reemplazada en 30 días por RHA.
 - c. Los resultados de la inspección se registrarán en una tableta electrónica de mano. Los resultados serán guardados en el archivo del residente o la familia del residente.
 - d. En el frente de la Puerta se dejará una notificación con los resultados de la inspección.
 - i. Habrá una marca de verificación en el cuadro si la unidad pasó la inspección.
 - ii. Si la unidad no paso la inspección, se “verificará en la casilla que hay trabajo por hacer” y será contactada por la Oficina del Gerente de Mantenimiento de la propiedad.
 - e. Las visitas de seguimiento tendrán lugar de la siguiente manera:
 - i. Es probable que las inspecciones de mantenimiento den lugar a visitas de

seguimiento a la casa para remediar cualquier problema de mantenimiento. No se dará ninguna notificación adicional.

- ii. Se les notificará por correo la fecha y hora de la próxima visita para la inspección.
- iii. Las inspecciones de HUD en el seguimiento de los problemas de emergencia y problemas de salud y seguridad se harán de inmediato sin previo aviso.

LAVANDERIA

1. Las lavanderías, cuando se proporcionan son una comodidad. Pero esto no significa que es un servicio garantizado o fundamental del programa de vivienda.
2. Para los edificios altos de la agencia:
 - a. Los edificios altos están provistos de lavanderías en el primer piso. Las Torres Kennedy están provistas de lavanderías en los pisos 1, 3, y 6.
 - b. Las lavadoras y secadoras solo se pueden usar con una tarjeta de lavandería “Centros inteligentes de tarjetas” están localizados en el primer piso de la lavandería, en el cual los residentes depositan dinero en la tarjeta para su uso.
 - c. Las lavanderías son provistas únicamente para el lavado de ropa de los residentes. Se permite a los residentes permitir que otras personas como (cuidadores, familiares, amigos, etc.) puedan utilizar las instalaciones de lavandería si es necesario y que sean en su nombre. Los residentes no pueden autorizar a un no residente a utilizar las instalaciones.
 - d. Las lavadoras y secadoras son máquinas de alta eficiencia. Para un rendimiento óptimo, los residentes no deben utilizar más de ¼ de taza de detergente líquido o 2 cucharadas de detergente en polvo. Las máquinas están equipadas para hacer lavadas de no más de 30 libras de ropa por carga. “la sobrecarga” de una máquina no permitirá que la máquina funcione bien. Y si hay

- evidencia del uso indebido del equipo por los residentes resultará en recargos al residente.
- e. Las lavadoras y secadoras deben ser debidamente cuidadas y mantenidas por aquellos que las utilizan. Se pide a los residentes que limpien el interior y exterior de la máquina después de cada uso, se debe vaciar las rejillas de pelusas y desechar cualquier basura en el receptáculo apropiado.
 - f. Los problemas de las máquinas deben ser reportados a la línea de trabajo del Departamento de Mantenimiento. Se le pedirá a los residentes al hacer la llamada que proporcionen el número de la máquina, que se encuentra en la parte superior de la máquina.
 - g. Los residentes que utilizan las instalaciones de la lavandería lo 'hacen bajo su propio riesgo'. La Autoridad de Vivienda de Reading no es responsable por la pérdida o daño de la ropa o propiedad de los residentes.
 - h. Se pide a los residentes que usen un comportamiento cortés. Esto incluirá no dejar sin supervisión la ropa.
3. Para los edificios pequeños de la agencia:
- a. Las conexiones de lavandería para (lavadora y secadora) están disponibles en todas las unidades. Los residentes deberán comprar la lavadora y secadora.
 - b. No se permite a los residentes lavar ropa o artículos de los no residentes, o permitir que ningún no residente utilice las instalaciones para su propio uso.
 - c. Se recomienda que al instalar o reemplazar una instalación de lavandería se realice por orden de trabajo al Departamento de Mantenimiento a fin de evitar las fugas o daños a la propiedad de RHA.
 - d. Los aparatos de la lavandería deben tener las conexiones eléctricas apropiadas. El RHA puede comprar varios cordones de lavadora, secadora y respiraderos. Es responsabilidad del residente la instalación de estos artículos.
 - e. El RHA no proveerá ningún servicio de mantenimiento a los aparatos de lavandería del residente.

Recargos:

1. Para los edificios altos de la agencia:
 - a. Se proporcionará una tarjeta gratuita de lavandería para cada hogar.
 - b. Tendrá un recargo reemplazar una tarjeta perdida. A través de la Oficina de la gerencia de la propiedad se pueden obtener las tarjetas.
 - c. Las tarjetas deben ser retornadas cuando se muden de la unidad. Se aplicará un recargo si las tarjetas no son retornadas. El dinero restante que quede en la tarjeta será reembolsado cuando se muden.
 - d. Los residentes pueden tener un recargo por los daños infligidos a las máquinas de lavandería debido a un uso incorrecto o intencional. Los recargos serán de acuerdo con el daño correspondiente.
2. Para los edificios pequeños de la agencia:
 - a. No se deben retirar las puertas, los electrodomésticos deben caber dentro del espacio proporcionado.
 - b. Los daños que resulten de fugas de instalaciones hechas por los residentes tendrán un recargo.
 - c. Los residentes solamente pueden lavar los artículos que pertenecen a los miembros de la unidad arrendada de la casa. El lavado de artículos para familiares no residentes es un incumplimiento de esta póliza y también es un incumplimiento de la póliza de servicios públicos y eficiencia energética.

TERMINACIÓN DEL CONTRATO Y EXPULSIÓN

Terminación del contrato

1. Si hay incumplimientos a los términos del contrato de arrendamiento, la autoridad de vivienda de Reading podrá tomar pasos para terminar tal contrato de arrendamiento del residente o su familia. Esto significa que la Autoridad de vivienda de Reading puede solicitar que el residente o su familia desocupe la unidad subsidiada.
2. La notificación de la terminación del contrato, llamada "Notificación de una acción adversa propuesta", se hacen por escrito, y tendrá la razón de la terminación, la fecha en que la

terminación tendrá lugar y los derechos del residente para apelar la decisión. La notificación será enviada por correo de primera clase.

3. Se puede dar una notificación de terminación al residente o su familia por los siguientes actos:
 - a. La mayoría de los incumplimientos del contrato (vea el contrato) – notificación de 30 días para desocupar la unidad.
 - b. El no pago del arriendo o cualquier recargo adicional – notificación de 14 días calendario para desocupar la unidad.
 - c. Eventos que amenacen la salud o seguridad de otros residentes, empleados del RHA o personas en los alrededores cercanos – notificación de 3 días para desocupar la unidad.
4. Una vez se haya dado la Notificación de acción adversa, el residente o su familia tal vez tengan el derecho de solicitar una reunión para un acuerdo informal o una audiencia de queja formal.
 - a. Un acuerdo informal es una reunión que se lleva a cabo para ver si se puede remediar el incumplimiento. Para programar una reunión para un acuerdo informal, el residente o su familia deben programar una cita con el gerente de la propiedad a más tardar en 5 días laborales desde la fecha de la notificación. El gerente de la propiedad también puede iniciar la reunión para un acuerdo informal. Durante tal reunión el gerente de la propiedad, pondrá al tanto al residente del supuesto incumplimiento. Al residente o su familia se le dará tiempo para proveer testimonio. La decisión de si se puede remediar tal incumplimiento será hecha por el gerente de la propiedad. El paso de la reunión para un acuerdo informal se puede pasar por alto y el residente puede elegir ir directamente a una audiencia de queja formal. Hay algunos casos en que una reunión para un acuerdo informal no será permitida. En estos casos, la queja ira directamente (cuando se permita) a la fase de la audiencia para la queja formal.

- b. Una audiencia para una queja formal es una reunión oficial que se lleva a cabo para saber si puede remediar la queja, pero la decisión será hecha por el oficial de la audiencia. En el RHA, el oficial de la audiencia es otro empleado del RHA quien trabaja fuera del área donde vive el residente. La notificación de la terminación del contrato expondrá si se permitirá una audiencia para quejas formales. (Hay algunas circunstancias donde por ley federal no se permite una audiencia para quejas formales.) Si se permite una audiencia para quejas formales, el residente o su familia tendrán que llenar una solicitud para la audiencia dentro de 5 días laborales desde la fecha de la notificación de terminación. Los formularios están disponibles en la oficina de la gerencia de la propiedad durante las horas regulares de trabajo. Entonces se le informará al residente por correo la fecha de la audiencia para quejas formales.
- i. En la audiencia para quejas formales, el gerente de la propiedad le informará la naturaleza de la supuesta queja al residente o su familia, el oficial de la audiencia, cualquier testigo (s), abogado, u otras partes. Al residente o su familia se le dará la oportunidad de proveer testimonio. Cualquier testigo (s), abogado, u otras partes también serán invitadas a presentar testimonio. El oficial de la audiencia estará a cargo de la audiencia y será responsable de hacer las preguntas y dirigir el proceso.
 - ii. Después que se lleve a cabo la audiencia para quejas formales, el oficial de la audiencia determinará si sostiene o anula la determinación del RHA. El oficial de la audiencia mandará una carta por correo al residente o su familia con su decisión.
 1. Si el oficial falla a favor del RHA, el gerente de la propiedad emitirá una nueva notificación de acción adversa, proveyendo el mismo tiempo, que

empezara en la fecha de la determinación de la audiencia, para que se desocupe la unidad, excepto, ya no habrá más periodos para audiencias de quejas formales.

2. Si el oficial de la audiencia falla a favor del residente o su familia, la notificación será retractada. Se resumirán los términos normales del contrato del residente o su familia.

Expulsiones

1. Si la familia no desocupa la unidad subsidiada para la fecha límite indicada en la notificación de la terminación del contrato, la autoridad de vivienda de Reading seguirá la ley de Pennsylvania sobre propietarios e inquilinos y presentara una solicitud de expulsión. Para que se pueda imponer la terminación del contrato y se requiera que el residente o su familia desocupe la unidad, se requiere que el RHA solicite que un oficial de la ley autorice la expulsión. Los pasos serán los siguientes:
 - a. El RHA presenta una queja a la oficina del magistrado distrital (DJ por sus siglas en ingles) que rige en el área que se encuentra la propiedad. Por medio de esta queja (formulario) el RHA pide una audiencia ante el DJ. El costo por este pasó y otros pasos involucrando al DJ resultaran en recargos. En el 2017 este paso típicamente costara \$138.85. Todos los costos serán transferidos al residente si el RHA gana el caso.
 - b. El DJ escoge una fecha en el tribunal, y un agente del tribunal entregara la carta al RHA y al residente, informando a cada parte la fecha de la audiencia.
 - c. El DJ lleva a cabo la audiencia, en la cual a ambas partes se les invita a dar testimonio. Al final de la audiencia, el DJ falla si corrobora o anula la decisión del RHA.
 - d. Después de la audiencia, el DJ envía una carta con su determinación al RHA y al residente o su familia. Ambos lados tienen 10 días para apelar la decisión del DJ. Si se apela la decisión, todos los procesos se suspenderán hasta el resultado de la apelación.

- e. Si el DJ falla a favor del RHA y el residente no apela, el RHA puede presentar una solicitud para una “orden de posesión” en el día 11. Hay un recargo adicional para este paso. En el 2017 este paso típicamente costará, \$38.35. La orden de posesión informara al RHA que en los próximos 10 días, al residente se le ordena salir de la unidad.
 - f. Si el residente no desocupa la unidad en estos 10 días, el RHA puede ir a la oficina del DJ para pedir que un agente de policía cambie los cerrojos en la unidad. Este paso en el 2017 típicamente costará \$97.85. En cualquier momento después de que el RHA pague el recargo, el agente judicial puede venir a la unidad y supervisar el cambio de los cerrojos. De ser necesario, el agente judicial puede escoltar al residente o su familia afuera de la unidad.
 - g. Después del cambio de los cerrojos, al residente o su familia se le permite entrar en la unidad para sacar sus pertenencias durante horas normales de trabajo. La posición del RHA es que un tiempo razonable para hacer esto es de no más de 10 días laborables. Después de este tiempo, cualquier pertenencia que permanezca será desechada.
2. Otra información importante:
- a. Si el DJ falla a favor del residente o su familia, todas las acciones del tribunal cesarán, y se resumirán todos los términos del contrato con el residente o su familia, y los costos serán pagados por el RHA.
 - b. Al residente o su familia se le permitirá mudarse en cualquier momento durante el proceso de terminación de contrato o expulsión. Esto evitara más procesos en el tribunal y gastos.
 - c. Si después de la mudanza se debe cualquier dinero al RHA, incluyendo los costos del tribunal (incluyendo mudanzas voluntarias) serían transferidas a una agencia de recaudación de cuentas. La información de contacto de esta agencia está disponible en la oficina de la gerencia de la propiedad. Cualquier residente o su familia que desee mudarse de vuelta en el futuro a una propiedad del RHA

tiene que pagar por completo esta deuda antes que se pueda considerar su retorno.

- d. Los residentes tienen que devolver las llaves para evitar recargos.

EL PROCESO DE MUDANZA

1. Si desea mudarse se requiere que los residentes notifiquen con quince (15) días de antemano.
2. Se les pide a los residentes que provean la notificación de mudanza en persona por el cabeza de familia. Si esto no sucede debido a una razón seria (enfermedad, hospitalización, etc.), la notificación puede ser provista por otro miembro adulto, contacto de emergencia, u otra persona que tiene el derecho de actuar en nombre del cabeza de familia. Si la notificación es provista por teléfono, las llaves tienen que ponerse en el buzón de correo después de cerrar la unidad (urbanización familiar) o en el mesón de la cocina en una unidad cerrada (Edificios altos).
3. Es aconsejable que los residentes hagan preparativos para mudarse tales como:
 - a. Dejar la unidad libre de pertenencias personales, muebles, o basura.
 - b. Dejar limpia la unidad.
 - c. Dejar en la unidad los siguientes artículos si eran parte de la unidad al mudarse: rastrillo, pala, receptáculo de reciclaje, y destapador del inodoro.
 - d. Debe volver a poner los artículos que hayan sido guardados temporalmente en otro lugar durante la residencia, tales como dispositivos de iluminación o pantallas.
 - e. Regalar cualquier artículo personal que desee dar a los vecinos.
4. A los residentes se les pedirá que completen un formulario de mudanza, en el cual se le provee al RHA la nueva dirección de residencia y la razón por la mudanza.
5. A los residentes se les invitara a una inspección de mudanza. Esta inspección sucede cuando la gerencia de la propiedad y de

mantenimiento determinara si hay algún recargo que se aplique al depósito de seguridad y la cuenta del arriendo. Se les aconseja firmemente a los residentes que atiendan.

- a. Las inspecciones serán programadas por adelantado con la gerencia de la propiedad y debe ocurrir a más tardar en 2 días laborables desde la mudanza o se considerara que el residente habrá renunciado a su derecho de atender.
 - b. El personal hará el esfuerzo de programar una inspección de mudanza si el residente notifica de antemano con 2 días de antelación, pero en la mayoría de los casos los residentes no podrán venir a la oficina sin una cita previa para hacer el reporte de la mudanza y querer que el personal esté disponible para atender la inspección de mudanza en ese momento.
6. En la mayoría de los casos, se aplicarán recargos de mudanza que estén relacionados directamente al trabajo y los materiales a la cuenta del depósito de seguridad cuando:
 - a. Se encuentren daños en la unidad que excedan el uso normal.
 - b. Se tenga que hacer una limpieza extraordinaria para que el RHA prepare la unidad para el próximo residente.
 - c. Si se dejan artículos en la unidad, y tienen que ser removidos por mantenimiento (por lo tanto, son desechados a la discreción del RHA). Los artículos restantes en la unidad después que se reciba notificación de mudanza, serán considerados no deseados. Los artículos restantes que queden en la unidad después de que el residente se mude sin previo aviso o se hayan cambiado los cerrojos debido a una decisión del tribunal serán guardados solo por el tiempo mínimo requerido por la ley estatal.
7. Algunas razones para los recargos de la mudanza pueden incluir lo siguiente. Se les encomia a los residentes a poner atención en estas áreas para evitar o limitar los recargos:
 - a. Estufa sucia, especialmente el horno, arriba, los lados y por debajo.
 - b. Nevera sucia, especialmente arriba y la tapa.

- c. Inodoros y duchas sucias.
 - d. Las llaves (todas las propiedades), llaveros, teléfonos de entrada electrónica, tarjetas para lavandería (edificios altos), etc., que no sean devueltos.
 - e. Artículos que acompañan a la unidad (como un rastrillo en las urbanizaciones familiares) y que no sean devueltos.
 - f. Daños hechos por las mascotas.
8. Se les anima a los residentes a participar en el proceso de la inspección. Si el residente disputa un recargo durante la inspección, y el gerente de la propiedad tiene razón para creer que hay información para apoyar los reclamos del residente, el gerente de la propiedad investigara el reclamo antes de determinar si el recargo se aplicara a la cuenta.
9. Después de que la inspección de la mudanza se lleve a cabo, una factura final será enviada a la nueva dirección suministrada por el residente. La información importante incluye:
- a. La factura final incluye el arriendo no pago, arriendo retroactivo, servicios públicos en exceso, y recargos adicionales incluyendo los recargos de mudanza.
 - i. El último mes de arriendo y cualquier servicio público será pagado proporcionalmente y cualquier arriendo restante será ajustado a su cuenta.
 - ii. Cualquier reembolso que se le deba al residente será enviado por la oficina del RHA. Los reembolsos serán procesados y enviados por correo en 30 días desde el proceso de mudanza. Los reembolsos serán enviados a la nueva dirección dada por el residente. Si no se ha suplido una nueva dirección el reembolso será emitido a nombre del contacto de emergencia. Si no se ha suplido un contacto de emergencia el reembolso será enviado al departamento de fondos no reclamados de la tesorería de PA.
 - iii. Cualquier balance que quede en la cuenta después de 30 días de la mudanza será:

1. Reportado a una agencia de recaudación de cuentas.
 2. Reportado a HUD y compartido con todas las autoridades de vivienda a través de una red nacional electrónica.
 3. Devuelto a la autoridad de vivienda de Reading como una condición de readmisión a cualquier programa del RHA, incluyendo vivienda pública, el programa de cupones de la sección 8, y cualquier otro programa de vivienda privada operado por la agencia.
10. Los residentes son responsables de cambiar su dirección con el correo postal de U.S para asegurarse de que su correo sea reenviado a su nueva dirección. El RHA no toma responsabilidad por el correo del residente. El correo recibido en la unidad durante la transición será retornado a la oficina de correo.

ESTACIONAMIENTO & VEHICULOS

1. Los vehículos se definen como carros, camiones, vehículos deportivos (SUVs) y motocicletas.
2. Todas las calles en y al alrededor de Oakbrook, Glenside & Hensler Homes son de la propiedad de la ciudad de Reading. Todos los términos del *código de normas*, y *de motores y vehículos* aplican. Los siguientes recordatorios son importantes e incluyen:
 - a. Se requiere que todos los vehículos tengan una inspección y registración del departamento de transportación de Pennsylvania (PADOT). Los vehículos que son inoperables o representan una “obstrucción” no están permitidos que los dejen en una calle de la ciudad (Ej. Un carro con una llanta desinflada, un carro en un gato hidráulico o un carro sin vidrios).
 - b. No está permitido estacionar en ningún andén amarillo, el cual incluye las áreas en frente de los contenedores de basura, paradas de buses y a no menos de 15 pies de las intersecciones o hidrantes contra incendio.

- c. Está prohibido reservar espacios (usando sillas, etc.) durante periodos de tiempo inclemente.
 - d. Los espacios de estacionamiento para personas discapacitadas están solamente reservados con un permiso de PADOT, y siempre debe estar exhibido. Tales espacios no son reservados para uso personal, pero están disponibles por orden de llegada. El residente debe contactar a la Ciudad para obtener más espacios designados adicionales.
 - e. No se permite ningún trabajo de reparación o cualquier trabajo que incluya grasa en las calles de la ciudad (y los lotes de RHA).
 - f. No se permite estacionar en contra del flujo de tráfico. En la calle del RHA no se pueden lavar los carros.
 - g. Los vehículos de gasolina (incluyendo motonetas y carros miniaturas) no se permite guardarlos o conducirlos en ninguna propiedad del RHA.
3. La mayoría de las propiedades de RHA tienen uno o más estacionamientos. Estos lotes son de la propiedad del RHA. Para que se le permita estacionar su vehículo en un lote del RHA, el residente debe tener una licencia de conducción valida, seguro y registración, y el vehículo debe de estar registrado a nombre del residente. El RHA no emitirá más de un permiso adhesivo para cada hogar.
4. El estacionamiento es una comodidad no una garantía. El estacionamiento no es un servicio fundamental del RHA.
5. Los permisos adhesivos deben estar adheridos apropiadamente en el vehículo. Solo los vehículos que tengan permisos emitidos por el RHA serán permitidos en los lotes de estacionamiento del RHA. Las infracciones podrán resultar en una descalificación para ser elegible para el permiso.
6. Los privilegios de estacionamiento se otorgan de manera diferente entre los edificios altos del RHA y otras urbanizaciones, como se describe a continuación.
- a. En los edificios altos del RHA, los estacionamientos serán asignados. Las oficinas de la gerencia en la propiedad tienen una lista de espera de residentes que son elegibles para estacionamiento.

- i. Los residentes con permisos de estacionamiento solo se les permite estacionar en su espacio asignado.
 - ii. Los residentes que tengan un letrero de discapacitados de PADOT son elegibles para estar en la lista de espera de estacionamiento en el lote que son designados para estacionamiento de discapacitados.
 - b. En Glenside y Hensler Homes, el estacionamiento se provee por igual a todos los residentes que son elegibles para un permiso de estacionamiento por orden de llegada.
 - i. No hay estacionamientos reservados en estas urbanizaciones.
 - ii. Solo los residentes que exhiban un permiso de estacionamiento emitido por el PADOT serán elegibles para un espacio designado para discapacitados.
7. Los residentes que usen estacionamientos lo hacen 'bajo su propio riesgo'. La autoridad de vivienda de Reading no es responsable por alguna perdida o daño a la propiedad o, a los vehículos del residente o sus invitados.
 8. Se debe estacionar de frente en todos los lotes del RHA. No se permite a los residentes que "retrocedan" en los espacios del estacionamiento.
 9. Si a los residentes que se les otorgue permisos de estacionamiento les cambian las circunstancias (que tengan un lapso en el cubrimiento requerido, que deseche el vehículo cubierto, etc.) se requiere que notifique a la oficina de la gerencia de la propiedad dentro de 14 días.
 10. Cualquier infracción de estas reglas resultaran inmediatamente en una pérdida de los privilegios de estacionamiento.
 11. El RHA se reserva el derecho de remolcar los vehículos que se consideran abandonados por el departamento de policía de Reading, que sean un peligro para otros vehículos o el RHA, o que sean considerados como inoperables o una "molestia" como se describió anteriormente o que bloqueen acceso a la propiedad, de los lotes del RHA.

12. Información adicional se encuentra en el apéndice del estacionamiento.

Procedimientos

1. Las solicitudes para permisos de estacionamiento podrán ser obtenidas al contactar la respectiva oficina de la gerencia de la propiedad.
2. Los residentes con permisos deben proveer en la revisión anual pruebas recientes de la licencia de conducción, registración, y seguro.

Recargos

1. Los vehículos estacionados en los lotes del RHA que no tengan un permiso valido serán multados. Las multas por remolcar un vehículo serán aplicadas de acuerdo con esta póliza. Los recargos podrán ser aplicados por costos incurridos por el RHA o daños, etc.

CONTROL DE PLAGAS

1. El RHA proporciona una variedad de servicios de control de plagas. Se espera que los residentes llamen a la oficina de la gerencia de la propiedad para reportar la presencia de plagas, en la unidad o cerca de ella, incluyendo, cucarachas, chinches, hormigas, ratones, moscas, pulgas, zorrillos o ardillas.
2. Se proveen servicios preventivos de exterminación a todos los hogares, y las áreas comunes 3 veces al año por un fumigador licenciado y asegurado. Si hay problemas que ocurran entre las fumigaciones rutinarias, debe reportarlas a la oficina de la gerencia de la propiedad, y se harán fumigaciones adicionales.
3. Las familias de los residentes serán notificadas de la fecha del plan de tratamiento preventivo una semana antes por correo.
4. El contratista de exterminio entrara en la unidad de la familia residente aunque no se encuentre en casa.

Recargos

1. En la mayoría de los casos, no hay costos asociados con el control de plagas.

Instrucciones especiales para los chinches

1. Se harán inspecciones preventivas de chinches una vez por año. Una notificación de inspección preventiva de chinches será

enviada o entregada a mano 24-48 horas antes de que el personal entre en la unidad.

2. Los residentes DEBEN REPORTAR cualquier sospecha de chinches a la línea de mantenimiento al 610-777-5500.
3. No remueva nada de la unidad y no deseche ninguna pertenencia hasta que la unidad sea inspeccionada.
4. Se realizará una inspección en 48 horas para determinar si es necesario el tratamiento.
5. Se les notificara a los residentes del plan de tratamiento por una carta por escrito entregada a mano en un día desde la confirmación de que haya chinches.
6. El tratamiento será llevado a cabo por un empleado cualificado del RHA o una compañía de fumigación.
7. Típicamente el tratamiento se lleva a cabo durante tres sesiones a la semana.
8. Se requiere que los residentes se preparen para cada uno de los tratamientos de acuerdo al contrato de arrendamiento.

Proceso para el tratamiento

1. Si usted duerme en algún lugar a parte de su cama (Ej. Reclina dora/sofá), por favor díglele al fumigador y prepare tal lugar como si fuera su cama.
2. Remueva todas las sabanas de su cama (sábanas, sobre sabanas, fundas, etc.).
3. Antes del tratamiento, lave en la lavadora en el ciclo más caliente las sabanas, y séquelas a máquina por al menos 45 minutos. Embolse y selle los artículos o póngales en un contenedor sellado hasta después del primer tratamiento.
4. Vacíe los nocheros, armarios, y las mesas que estén cerca de donde duerme. Empaque estos artículos hasta después del primer tratamiento.
5. Remueva y lave las cortinas cercanas a donde duerme. Si necesita cajas llame a la línea de órdenes de trabajo.
6. Elimine el desorden. Si va a desechar algunos artículos, empáquelos y séllelos antes de llevarlos al lugar adecuado para desecharlos. Si va a desechar cualquier mueble, llame a la línea de órdenes de trabajo para que se tomen las medidas apropiadas.
7. Mueva todo a 3 pies de las paredes.

8. Haga arreglos para que la familia este fuera de la unidad por 4 horas desde que arribe la compañía fumigadora.
9. Haga arreglos para remover a las mascotas durante el tratamiento.
10. Aspire su unidad durante todo el proceso. Si necesita una aspiradora, llame a la línea de órdenes de trabajo.

Cosas que debe saber

1. Los chinches usualmente se alimentan de noche mientras duerme, y no se conocen que transmitan enfermedades.
2. La mayoría de la gente no siente sus mordidas.
3. Puede reducir la posibilidad de tener chinches al no comprar muebles usados, colchones o canapés.
4. Si usted ha recibido tratamiento para chinches, tal vez se le provea un cobertor de colchón que debe permanecer en la cama.
5. Por favor tenga en cuenta que los pesticidas que se venden sin receta no ayudaran a eliminar el problema de los chinches, de hecho, tal vez hagan que el tratamiento de la compañía fumigadora sea menos efectivo.
6. El repelente de insectos en spray ayudara a prevenir las picaduras.
7. Los chinches son muy difíciles de exterminar, y si no se tratan a tiempo pueden infestar una unidad entera o un edificio entero.
8. Los chinches son muy resistentes a los pesticidas y son difíciles de tratar.
9. El proceso del tratamiento puede ser largo y frustrante.
10. Tal vez experimente un incremento en actividad después de cada tratamiento.

MASCOTAS Y ANIMALES DE VISITA

1. Las mascotas deben ser aprobadas y registradas por el RHA antes de ser llevadas a las instalaciones. Cuando el RHA apruebe el “ingreso de la mascota”, será registrado en el archivo del hogar.
2. Las siguientes mascotas serán permitidas:
 - a. Perros- Límite: 1
 - i. Se espera que sea de 25 libras o menos, y que su altura de adulto sea de 14 pulgadas o menos.

- ii. En el momento de la registraci3n debe estar esterilizado o hacerlo con 30 d1as antes de llegar a la edad de 6 meses.
 - b. Gatos - Limit3: 1
 - i. En el momento de la registraci3n deben estar esterilizados, a hacerlo con 30 d1as antes de llegar a la edad de 6 meses.
 - c. P1jaros vendidos comercialmente- Limit3: Dentro de una jaula 2.
 - d. Peces y tortugas vendidos comercialmente – Limit3: No deben ser m1s de los que pueda mantener saludables y seguros en un tanque de 10 galones.
3. Solo se permite a los residentes o familias de residentes tener una clase de mascota a la vez. (Por ejemplo, no se permite tener un perro y una tortuga.)
 4. En el Programa de Viviendas P1blicas del RHA no se permite tener las siguientes mascotas:
 - a. Reptiles (excepto las tortugas)
 - b. Roedores
 - c. Insectos
 - d. Ar1cnidos (como las ar1as)
 - e. Animales salvajes o silvestres
 - f. Cerdos barrigones
 - g. Cualquier animal con un prop3sito comercial (negocios)
 5. Los residentes deben mantener las mascotas en la unidad. No se permite a los residentes llevar sus mascotas a otras unidades de los residentes, excepto con aprobaci3n previa del Gerente de la Propiedad, el residente tiene el permiso en circunstancias de emergencia.
 6. Cuando los perros est1n fuera de la unidad siempre deben llevar una correa. Las correas prorrogables no podr1n utilizarse en su capacidad de ampliaci3n. Gatos y otras mascotas deben mantenerse en jaulas o cargadores cuando est3n fuera de la unidad.
 7. No se permiten mascotas en los espacios p1blicos, incluyendo los pasillos, salas comunitarias, 1reas de lavander1a, parques infantiles y patios (excepto para las 1reas dentro de un patio que se designan como '1reas de ejercicio').

8. Los propietarios de mascotas están obligados a recoger de inmediato los desechos de sus mascotas, colocándolos en una bolsa plástica y sellada y depositándolos en el contenedor de basura. In Oakbrook, Glenside and Hensler Homes, solo se permite a los propietarios de mascotas depositar sus desechos en áreas incluidas dentro de la unidad de arrendamiento (el patio de los residentes). En edificios altos el RHA, permite a los propietarios de mascotas el ejercicio de los perros en la siguientes áreas:
 - a. Apartamentos Rhodes & Eisenhower: Área de césped en el patio central.
 - b. Torres Kennedy: Área de césped en la parte trasera del edificio a lo largo del estacionamiento.
 - c. Torres Franklin: Área de césped en frente del edificio.
 - d. Apartamentos Hubert: Zona de césped por la puerta de entrada trasera.
9. En los edificios altos el RHA, sólo se permite en los ascensores una mascota a la vez. Si una mascota está en el ascensor cuando para en un piso, el propietario de la mascota deberá esperar un ascensor sin mascota.
10. Se requiere que el propietario de la mascota asigne por lo menos a una persona para actuar en su nombre en el cuidado de su mascota en el caso que el dueño se enferme, lesione o en una emergencia. Durante la noche los perros no pueden estar solos en la unidad. Los gatos pueden estar no más de 2 días solos en la unidad. El propietario de la mascota tiene la responsabilidad de hacer todos los arreglos para el cuidado de su mascota.
11. Los propietarios de las mascotas deben cumplir con todos los términos de arrendamiento mientras estén bajo su propiedad. Esto incluye adherirse a las normas de limpieza, los arreglos de la unidad y el ruido.
12. Cuando se programe una llamada de mantenimiento del RHA o un horario de inspección, el dueño de la mascota debe estar disponible para sujetar la mascota. Durante el tiempo de la visita del RHA si el propietario de la mascota está ausente, la mascota debe estar enjaulada. En el caso de una emergencia de mantenimiento o una visita de la gerencia, el RHA hará un esfuerzo de buena fe para asegurarse que la mascota esté

segura, pero bajo ninguna circunstancia la agencia será responsable por ninguna mascota que se escape durante la visita.

13. De acuerdo con las leyes de Pennsylvania en contra de la crueldad, las mascotas deben ser tratadas humanamente. Las mascotas no deben estar encerradas. Los perros y gatos no deben mantenerse en jaulas por extensos periodos de tiempo.
14. En las instalaciones del RHA no se permiten las “visitas” de las mascotas. Esto incluye la unidad arrendada y su yarda, espacios comunitarios, áreas comunes tales como parques infantiles y patios.
15. No se permite a los residentes alimentar animales salvajes o callejeros.

Procedimientos:

1. Los residentes pueden solicitar en cualquier momento del año permiso para tener una mascota, contactando durante horas de atención normales a la Oficina del Gerente de propiedad. El proceso para ser aprobado se puede tomar como mínimo 2 semanas.
2. Una solicitud completa de petición para las mascotas incluye:
 - a. Un formulario completo para permiso de animal doméstico.
 - b. Un contrato completo de arrendamiento.
 - c. Una tarjeta completa de la responsabilidad con la mascota.
 - d. Un veterinario licenciado que certifique que el perro o el gato tienen todas sus vacunas actualizadas y que están en buena salud.
 - e. Antes de emitir la aprobación se llevará a cabo una inspección interina de servicio de limpieza.
 - i. La inspección de servicio de limpieza interina, seguirá el mismo proceso que cualquier inspección de servicio de limpieza anual.
3. Anualmente se renovarán los permisos de las mascotas.
4. Cualquier incumplimiento en la póliza de las mascotas resultará en el seguimiento de la gerencia de la propiedad. Si el propietario de la mascota no puede corregir la infracción, el RHA se reserva el derecho de revocar el permiso de la mascota.

Cargos:

1. Antes de que una mascota sea permitida se pagará un depósito de \$50, tanto para perros como para gatos.
2. Al momento del traslado del residente los depósitos se pueden aplicar a cualquier cargo que este pendiente.

ACOMODACIONES RAZONABLES

1. Se define como adaptaciones razonables una modificación de una norma, regla o procedimiento para el cambio estructural en un área o vivienda común, tal como una barandilla o barra de sujeción, que se hace como resultado de una solicitud de un residente con una discapacidad. El propósito de esta adaptación es proveer a la persona discapacitada, que tenga las mismas oportunidades y pueda disfrutar del programa de vivienda.
2. Se define a “una persona con discapacidad” cuando “tiene un impedimento físico o mental que limita sustancialmente una o más actividades importantes de la vida, o un individuo considerado con tal impedimento, o un individuo con un registro de tal impedimento.”
3. Se considera razonable una adaptación si tiene directa relación con la discapacidad, no constituye una alteración fundamental del programa de vivienda y no representa una carga sustancial financiera o administrativa.
4. La autoridad de vivienda hace arreglos para todos los residentes, de suministrar y asegurar el acceso a todos los servicios fundamentales. Esto no se hace con el fin de acceder a servicios como estacionamiento y balcones privados, ya que estos no se suministran a todos los residentes. Estos servicios ocurren fundamentalmente en lugares como cocinas, baños y espacios comunitarios ya que son suministrados para todos.
5. Las adaptaciones razonables están destinadas a proporcionar excepciones a las normas, (ej. el disfrute pacífico), no será necesario pues no se considera una adaptación razonable.
6. Algunas veces la agencia se tendrá una conversación con los residentes para determinar los medios alternativos para satisfacer las necesidades relacionadas con la discapacidad del residente. El objetivo de la acomodación es garantizar que se está abordando una necesidad específica no satisfecha de la

persona discapacitada. Algunas veces esto puede ser diferente para el residente de lo que él desea, este método se utilizara si se encontrase que esto puede satisfacer adecuadamente la necesidad de la persona discapacitada.

Procedimientos:

1. Los residentes que deseen ser considerados para una acomodación razonable deben ponerse en contacto con el Departamento de Servicio para los residentes. El residente deberá completar un 'Formulario de Solicitud de Acomodación Razonable'. La forma debe ser completada por el residente o un designado, describiendo en sus propias palabras la necesidad relacionada con la discapacidad y lo que espera él o ella del RHA. El formulario de solicitud no está destinado a ser completado en el idioma del proveedor de servicios, como un médico. Los formularios incompletos o los que no puedan entenderse en cuanto a la naturaleza de la solicitud, serán devueltos a los residentes, hasta que el personal del RHA tenga un entendimiento completo de lo que el residente o el familiar del residente desea que aprueben.
2. Al recibir un formulario de solicitud completo, se enviará un formulario de verificación al grupo o individuo designado por el residente que tenga conocimiento de la necesidad del alojamiento. Si un formulario no es devuelto por el designado, la agencia contactará al residente, y el residente será invitado a identificar un proveedor diferente, o establecer contacto con el proveedor para solicitar la terminación. El residente tiene la responsabilidad de asegurarse de recibir la respuesta de la información, ya que la agencia no puede considerar si una solicitud es razonable cuando se recibe la aplicación completa (de solicitud y verificación).
3. Al recibir el formulario de verificación, se tomará una decisión sobre si la solicitud de modificación es razonable. El residente será contactado por correo con una respuesta oficial a la solicitud.

RECERTIFICACIONES

Recertificaciones Anuales

1. Al menos una vez al año la Autoridad de Vivienda de Reading necesita llevar a cabo una recertificación de elegibilidad para cada hogar del Programa de Vivienda Pública. Los resultados del proceso determinarán si la familia sigue siendo elegible, cuanto será El arriendo y si la familia está alojada en la unidad del tamaño correcto. Las recertificaciones pueden ocurrir en otros momentos durante el año, para saber si los ingresos o la composición de la familia han tenido algún cambio.
2. Todos los miembros adultos de la familia deberán asistir a la cita anual de recertificación.
3. La Autoridad de Vivienda de Reading enviara una carta de notificación a la familia para informarles de la fecha y hora de la cita. Se permite a los residentes programar la entrevista si es necesario, pero el residente o su familia debe comunicarse con la oficina no menos de 24 horas antes de la cita. Los residentes deben llegar a tiempo. Si llega tarde a la cita se cancelara.
4. En la notificación de la cita se incluirá un paquete de solicitud. El residente o su familia debe completar por adelantado este paquete y traerlo a la cita, junto con los documentos requeridos. Se le proporcionaran diez (10) días laborales para cualquier documento que no pueda encontrar.
5. Las familias podrán seleccionar el arriendo fijo o el arriendo basado en el ingreso.
 - a. El arriendo se basa en el 30% de los ingresos familiares mensuales ajustados.
 - b. El arriendo fijo se basa en el mercado de las unidades comparables en el mercado privado de arriendo sin asistencia.

Esta opción de arriendo solo se permita hacer una vez al año.

- a. Si el residente o su familia selecciona un arriendo basado en sus ingresos, y el arriendo se incrementa debido a un aumento en sus ingresos, el arriendo deberá mantenerse hasta la próxima recertificación, incluso si esto significa que el arriendo es más alto que el arriendo fijo.
- b. Si el residente o su familia selecciona un arriendo fijo, y tiene un cambio en los ingresos que de otro modo resultaría en una disminución del arriendo, ellos podrán mantener únicamente el arriendo hasta la próxima

recertificación, incluso si eso significa que el arriendo fijo es más alto que el 30% del ingreso ajustado.

6. El RHA determinara durante la cita, si la composición de la familia necesita la transferencia a una unidad diferente de tamaño de dormitorio, y si es así, el apellido se colocara en una lista de transferencia de estándares de ocupación. (Vea procedimientos para transferencias, #3).
7. La cita incluirá una verificación del residente o su familia relacionada con los requisitos del servicio comunitario (ver sección sobre el servicio comunitario).
8. Si la familia no responde a la carta o no puede asistir a la entrevista, una segunda carta será enviada por correo. En la cual se le informara de una nueva hora y fecha para la entrevista. La carta también avisara que si la familia no asiste a la segunda entrevista programada y no proporciona los documentos requeridos, resultara en que la Autoridad de Vivienda de Reading tome acciones de desalojo por el incumplimiento con este requisito del programa.
9. Los cambios de arriendo son generalmente efectivos el 1ro del mes anterior a su fecha de aniversario con treinta días de aviso de cualquier aumento del arriendo para la familia.
10. Si se retrasa la aplicación del arriendo debido a una razón fuera del control de la familia, entonces cualquier aumento del arriendo será efectivo el primer mes después del mes en que la familia recibe una notificación de 30 días de la nueva cantidad.
11. Si el retraso es causado por la familia, entonces cualquier aumento será efectivo en la fecha del aniversario. Y cualquier reducción será efectiva el primero del mes después de que se determine la cantidad del arriendo.

Reevaluaciones provisionales

1. Se requiere que todos los miembros de la familia reporten los cambios en sus ingresos o composición familiar, se le pide informar de estos cambios en persona a la Oficina del Gerente de la Propiedad dentro de diez días calendario. Estos cambios pueden o no afectar su arriendo.
2. Los cambios que deben reportarse incluyen, pero no son limitados a, lo siguiente

- a. La adición de un nuevo miembro a la familia a través de un nacimiento, matrimonio o adopción.
 - b. Un miembro del hogar que se ha mudado o ha abandonado la unidad familiar.
 - c. Cualquier nueva fuente de ingresos o aumento en los ingresos recibidos por cualquier miembro de la familia de 18 años de edad o más. Tenga en cuenta que los miembros de la familia que tienen 17 años, pero cumplen 18 años durante el año de recertificación, deben informar cualquier ingreso, para evitar tener un pago de arriendo retroactivo.
 - d. Cualquier aumento o cambio en el gasto de los niños.
 - e. Un joven adulto que entra en el ejército y abandone el hogar será considerado como ausente permanentemente y debe ser reportado.
 - f. Los estudiantes de tiempo completo que asistan a la escuela fuera del hogar y viven con la familia durante el descanso escolar serán considerados permanentemente ausentes del hogar y deben ser reportados.
1. Algunas veces, el arriendo no podrá ser incrementado cuando un residente o su familia tiene un incremento en su ingreso debido a una desestimación del ingreso (Denegación) llamado EID por sus siglas en inglés,. El EID es un programa que tienen que seguir los residentes que han estado fuera del trabajo por aceptar un trabajo sin disparar un incremento en el arriendo. Se le aconseja al residente que entre en la fuerza laboral al no incluir el valor total de los incrementos en el ingreso por hasta dos años. Los residentes que son elegibles son aquellos que:
- a. Tienen un incremento en los ingresos como resultado de un familiar empleado que ha estado previamente desempleado por al menos 12 meses, o que trabajo menos de 500 horas en los últimos 12 meses ganándose el sueldo mínimo o menos.
 - b. Ha tenido un incremento en los ingresos por la participación en un programa de autosuficiencia económica o en un programa de capacitación laboral.

- c. Ha tenido un incremento en los ingresos después de haber recibido temporalmente asistencia para las familias necesitadas (TANF) con un cantidad de menos de \$500 en los últimos seis (6) meses.

El programa EID dura por dos años, en el primer año, el 100% de los ingresos no cuentan. El segundo año, el 50% de los ingresos no cuentan. Los residentes son elegibles al EID solo una vez.

RECAUDACIÓN DEL ARRIENDO

1. El arriendo y cualquier recargo se vencen el 1ro de cada mes.
2. Los estados de cuenta del arriendo son preparados por el RHA o su contratista, y se mandan por correo a la unidad arrendada del residente o su familia 5 días antes del final de cada mes, para el siguiente mes de residencia.
3. Los pagos pueden ser hechos por cheque o giro postal (money order). La dirección de correo más reciente estará publicada en la oficina de la gerencia de la propiedad. Si se pierde un estado de cuenta del arriendo, se puede obtener un duplicado al contactar a la oficina de gerencia de la propiedad.
4. Tal vez en el futuro estén disponibles métodos alternativos para pagar el arriendo como pagos electrónicos.
5. Las preguntas acerca de recargos en un estado de cuenta deberán ser dirigidas al gerente de la propiedad. Es importante tener en cuenta que cualquier pago enviado después del 5to día laboral del mes tal vez no se vea reflejado en el estado de cuenta del mes siguiente.
6. Si el arriendo y todos los recargos no se pagan completos (recibidos por el RHA) al 7mo día laboral del mes, el residente recibirá una notificación propuesta de acción adversa, la cual servirá como la notificación de 14 días para la eliminación propuesta del contrato de arrendamiento.
7. Si el residente o su familia recibe esta notificación, pero ya ha hecho el pago, deben contactar a la oficina de la gerencia de la propiedad.
8. Si el residente o su familia recibe esta notificación y no ha hecho el pago, o ha hecho un pago parcial, deberán llamar o visitar la

oficina de la gerencia de la propiedad para analizar los problemas y el plan para remediarlo.

9. Si un residente o su familia tienen un balance que no puedan pagar de acuerdo con la póliza, tal vez se pueda establecer un plan de pago. Un plan de pago es un contrato por escrito entre el residente y el RHA el cual detalla los términos y los detalles bajo el cual se pagará el balance.
10. Excepto en circunstancias extraordinarias, los acuerdos de pago se permitirán solo en respuesta de recargos que estaban previstos como (costos de mantenimiento o recargos retroactivos resultantes de una revisión interina). Los recargos recurrentes del arriendo no son usualmente elegibles para un acuerdo de pago, excepto aprobado caso por caso.
11. Los requisitos para un plan de pago son los siguientes.
 - a. El residente debe pagar primero un 10% del balance debido al RHA.
 - b. Los pagos futuros se deben hacer aparte de los recargos recurrentes. El número de meses que el balance se puede extender depende de la cantidad del balance del pago.
 - i. Cantidades de \$500 o menos deben pagarse en 4 meses.
 - ii. Cantidades entre \$501 y \$999 deben pagarse en 12 meses.
 - iii. Cantidades entre \$1,000 y \$1,999 deben pagarse en 24 meses.
 - iv. Cantidades entre \$2,000 y \$2,999 deben pagarse en 30 meses.
 - v. Cantidades entre \$3,000 y el límite federal o estatal para una acusación criminal deben pagarse en 36 meses.
 - c. Si los recargos actuales y el acuerdo de repago del balance no se reciben a más tardar el 7mo día laboral del mes, el RHA tendrá que considerar que el acuerdo se infringió y podrá buscar la terminación del contrato de arrendamiento.
 - d. Excepto en casos inusuales, el RHA podrá tener un acuerdo para la renta atrasada y los recargos. Un

acuerdo de repago no podrá ser renegociado. En el caso de un cambio de ingresos durante el curso del acuerdo, la cantidad del arriendo actual podría cambiar, pero la cantidad del repago será constante.

- e. Excepto en circunstancias extremas, no hay límite al número de acuerdos de repago que un residente o su familia tengan mientras residan en la propiedad.
- 12. A los residentes se les anima a que contacten al a la oficina de la gerencia de la propiedad con cualquier pregunta acerca de la cuenta del arriendo o cualquier dinero atrasado.
- 13. A los residentes se les urge que contacten al departamento de servicios para los residentes si tienen dificultades asociadas con pagar el arriendo, incluyendo ayuda para hacer un presupuesto, explicaciones o estableciendo un acuerdo de repago o para explorar otras opciones para ayuda de las agencias de servicios sociales locales

SEGURO PARA INQUILINO

- 1. El seguro de inquilino es una forma de seguro que provee cubrimiento para la propiedad personal o pertenencias del titular de la póliza (el residente). Excepto por circunstancias muy inusuales, la autoridad de vivienda de Reading no cubre los daños en su unidad causados por robo, vandalismo, fuego, humo, tormentas, daño por agua, o una lesión a usted o sus invitados.
- 2. A los residentes se les aconseja firmemente que compren un seguro para inquilinos.
- 3. El RHA no promueve ninguna compañía de seguros.
- 4. Las pólizas de seguros para inquilinos pueden ser asequibles. A veces, se pueden encontrar pólizas de seguros para inquilinos de las mismas compañías que venden pólizas para automóviles o seguros de vida.
- 5. Una póliza de seguro para inquilinos puede pagar los costos del residente (el deducible del seguro del RHA) en caso de que el residente cause daño a la unidad después de eventos como fuego o daño por agua.

CONSEJOS DE RESIDENTES

1. De acuerdo con las pautas del departamento de vivienda y desarrollo urbano de Estados Unidos (HUD por sus siglas en ingles), la autoridad de vivienda de Reading promueve la participación de los residentes y la participación activa de los residentes en todos los aspectos de la misión y las operaciones de la agencia. Los residentes tienen el derecho a organizar y elegir un consejo de residentes (RC por sus siglas en ingles) para que representen sus intereses.
2. En la autoridad de vivienda de Reading, se han establecido consejos de residentes para que representen sus intereses en cada urbanización de vivienda pública, además hay un consejo de residentes por jurisdicción, llamado el consejo de residentes de la ciudad, el cual incluye, a todos los oficiales elegidos de los consejos de residentes y representa la opinión de todos los consejos de residentes de vivienda pública.
3. Los consejos de residentes operan bajo las reglas que están establecidos en sus estatutos. Los estatutos son establecidos por el RC.
4. Todos los residentes de la urbanización son considerados como miembros del consejo de residentes. Los derechos de votación están limitados a miembros mayores de 18 años.
5. Los oficiales del consejo de residentes que han sido elegidos a través de un proceso formal de elección, de acuerdo con los estatutos, serán reconocidos por el RHA como los oficiales del consejo de residentes, siempre y cuando estén al día y en cumplimiento del contrato de arrendamiento del RHA.
6. El consejo de residentes de la ciudad (RHA) ayuda a la autoridad de vivienda de Reading en su planeación anual de los procesos al actuar como una junta asesora de residentes (RAB por sus siglas en ingles). El RAB ayuda al RHA al identificar o revisar los cambios en las pólizas y en los proyectos de mantenimiento y modernización.
7. La mayoría de los consejos de residentes establecidos sirven como el punto central para la organización de actividades para los residentes, y tienen la meta de mejorar la calidad de vida de los residentes al proveer un foro para las quejas o preocupaciones de los residentes. La mayoría de los consejos de

- residentes también proveen oportunidades y programas educativos, recreacionales, y económicos.
8. Las reuniones de los consejos de residentes están abiertas a todos los miembros. No son reuniones públicas, por lo tanto, los que no son miembros no pueden atender a menos que sean invitados por el consejo de residentes. La conducta de los residentes y del consejo de residentes sigue sujeta a todos los términos del contrato de arrendamiento.
 9. Las preguntas acerca de los oficiales del consejo de residentes o los horarios de las reuniones deberán dirigirse al consejo de residentes de la urbanización o el departamento de los servicios de residentes.

SERVICIOS PARA LOS RESIDENTES

1. A través del departamento de servicios para los residentes del programa de vivienda público del RHA se les podrá asistir en obtener servicios que les ayude a tener éxito en su estadía. La misión del departamento de servicios para los residentes es proveer servicios sociales profesionales a los residentes de la autoridad de vivienda de Reading. A través de la ayuda directa y la colaboración de organizaciones locales y asociaciones de residentes, el departamento busca apoyar a los residentes a ser auto suficiente, a cumplir con el contrato de arrendamiento, y en su bienestar en general.
2. El departamento de servicios para los residentes provee 3 actividades principales: Coordinación de servicios, gerencia de proyectos e iniciativas residenciales.
3. Todos los servicios son voluntarios, gratis, y confidenciales.
4. La coordinación de servicios ocurre cuando los coordinadores residenciales ayudan a los residentes y sus familias con problemas individuales o necesidades. La coordinación de servicios puede ocurrir en el hogar del residente, en un espacio comunitario o en una oficina. Se puede ayudar en las siguientes áreas:
 - a. NECESIDADES DEL DIA A DIA, se podría ayudar con la limpieza, el cocinar, el bañarse, hacer compras y transportación.
 - b. PROBLEMAS FINANCIEROS, se podría ayudar al hacer el presupuesto, pagar su arriendo, con un problema del

- seguro o completar solicitudes para obtener nuevos recursos.
- c. SALUD EMOCIONAL, se podría ayudar con la depresión, rabia, o para obtener un consejero.
 - d. ABUSO DE DROGAS O ALCOHOL, para los residentes que tengan problemas con drogas o alcohol.
 - e. APOYO DE FAMILIA, ayuda con la crianza o comportamiento de los hijos.
 - f. EMPLEO Y EDUCACION, ayuda a las personas a buscar empleo y educarse.
 - g. PROBLEMAS DOMESTICOS, si necesita ayuda al tratar con su esposo(a) o compañero(a).
 - h. PROBLEMAS CON EL CONTRATO DE ARREDAMIENTO, se le ayuda al residente si es posible a que cumpla con su contrato y sean exitosos en su estadía.
5. Manejo de programas – La autoridad de vivienda de Reading ofrece una variedad de programas para mejorar el bienestar físico, social, emocional, educacional, y financiero de los residentes. Estos programas incluyen:
- a. PROGRAMAS DE BIENESTAR, ayuda a los residentes a resolver asuntos relacionados con su salud como el entender un diagnóstico médico, encontrar a un doctor, o recibir instrucciones de como tomarse una medicina. Los residentes pueden recibir consejería y educación individual sobre su bienestar, o tomar parte en una gran variedad de eventos relacionados con la salud.
 - b. CENTROS DE SERVICIO PARA ADULTOS MAYORES están disponibles para proveer educación, socialización y en los Kennedy Towers y Hensler Homes una comida al medio día.
 - c. SERVICIOS DE TAREAS DOMESTICAS puede ayudar a los adultos mayores y las personas con discapacidades a llevar a cabo las tareas domésticas cuando el residente no califica para otros servicios de otras agencias comunitarias.
 - d. EL PROGRAMA DE BECAS STOKES STITT ofrece ayuda financiera a los residentes de Oakbrook y Glenside Homes que estén continuando su educación.

- e. PROGRAMAS PARA ADOLESCENTES proveen oportunidades en las instalaciones o en campamentos diseñados para ayudar a los adolescentes en áreas como la recreación pública, nutrición, ayuda con las tareas escolares y prevención contra el abuso de sustancias.
- 6. Las iniciativas para residentes incluyen la ayuda de dicho personal a los consejos de agencia de residentes para que se organicen, alcancen sus objetivos, y para que representen sus diferentes ideas en la autoridad de vivienda de Reading y otras jurisdicciones. El personal de los servicios para residentes proveen ayuda técnica a los líderes de los residentes en las operaciones del consejo de residentes como está definido por el departamento de vivienda y desarrollo urbano.
- 7. Aunque la oficina de los servicios para residentes está localizada en los apartamentos Hubert, la mayoría de los servicios se llevan a cabo afuera de la oficina, a menos que se programen por adelantado. La oficina no tiene horario de atención sin cita previa.

SEGURIDAD Y PREVENCIÓN DE RIESGOS

1. El RHA busca asegurarse que todas las familias residentes puedan disfrutar sus hogares de manera segura. Como se describe a continuación, la agencia se esfuerza por promover la seguridad y la prevención de riesgos para los residentes. Se les anima a los residentes a que pongan en práctica las habilidades prácticas de seguridad en su unidad y al alrededor de ella, esto incluye cerrar con seguro las puertas y ventanas.
2. A todos los hogares se les provee con dos llaves de la Puerta exterior en el momento que firma el contrato. Las llaves adicionales pueden ser solicitadas en la oficina de la gerencia de la propiedad por un costo. No podrá hacerse duplicados de las llaves por su cuenta. Las llaves perdidas o robadas deben ser reportadas a la oficina de la gerencia de la propiedad y serán reemplazadas por un costo. La información sobre los cambios de cerrojos en las puertas se describe en el capítulo “Ordenes de trabajo” de este manual.

3. No se permita instalar en ninguna puerta exterior o interior, seguros, dispositivos para limitar el acceso tales como cadenas o barras.
4. En los edificios altos de apartamentos de la agencia, hay puertas de seguridad delanteras y traseras para asegurarse que solo ingresen al edificio los residentes. La siguiente información aplica a los edificios altos de apartamentos:
 - a. Las puertas de seguridad abren con un control. Se le proveerá un control a cada ocupante. Para limitar el acceso al edificio y promover la seguridad y la prevención de riesgos usualmente no se proveen controles adicionales. Se le permite al residente que provea su control a un familiar o una persona que lo cuide en el evento de una enfermedad o incapacidad temporal.
 - b. Las puertas de seguridad utilizan el sistema electrónico por teléfono para que los residentes permitan a sus invitados entrar al edificio. En la puerta principal del edificio, el invitado ingresara un código en el teclado del teléfono para llamar al residente. Entonces el residente permitirá la entrada al invitado al oprimir el número 6 para abrir la Puerta de seguridad. El residente también podrá ver al invitado en su televisión a través del canal 956 o, a través de las cámaras de seguridad del circuito cerrado de televisión (RHA CCTV) para confirmar la identidad del invitado. Este sistema funcionara desde las 6:00 AM a 10:00 PM. Después de las 10:00 PM, el residente tendrá que dejar entrar personalmente a los invitados a través de las puertas de seguridad.
 - c. Bajo ninguna circunstancia se podrá tirar o botar el control por la ventana para permitir el acceso a un residente o un invitado.
5. Si un residente no tiene una línea fija de teléfono en su apartamento, el RHA le proveerá un servicio básico de teléfono para que lo use durante el curso de su residencia para que pueda usar el sistema de seguridad en la puerta.
6. Se instalaron rejas de seguridad traseras en las unidades de las urbanizaciones Glenside y Oakbrook. Cada hogar en estos edificios pueden recibir una llave que abrirá solamente las

cerraduras a su patio trasero. El uso de las llaves es solo para los miembros del hogar. Es la responsabilidad de los miembros de la familia que las rejas estén cerradas con llave en todo momento, el RHA no será responsable de cerrar con llave las rejas. Para recibir la llave de la familia, un miembro adulto de su familia debe venir a la oficina de la gerencia de la propiedad con una identificación con foto. Le costará a la familia \$10.00 para reemplazar la llave perdida. Como estas puertas tienen la intención de prevenir riesgos a la propiedad, el RHA se reserva el derecho de cerrar con llave las puertas cuando los residentes o los vecinos del área hayan demostrado una incapacidad de mantener las puertas o rejas cerradas bajo llave.

7. El RHA utiliza un circuito cerrado de televisión (CCTV) de cámaras de seguridad para promover la seguridad y proveer una grabación de cualquier actividad ilegal que tal vez ocurra en o alrededor de las propiedades de la agencia. Algunas cámaras se pueden ver por el canal 956 en el televisor de la familia. En general, las grabaciones de las cámaras son usadas por la agencia para capturar eventos que ocurran en áreas comunes como las calles, parques para niños, vestíbulos, escaleras y solo estará disponible externamente para las entidades del orden público.
8. El RHA mantiene una relación cercana con el departamento de policía de Reading (RPD), esto incluye contratar al departamento para servicios de policía de oficiales comunitarios. El papel de estos oficiales de policía comunitarios es llevar a cabo patrullajes a las propiedades de la agencia, investigar quejas de la agencia o de los residentes acerca de actividades ilegales, servir como un contacto entre la agencia y el RPD, y actuar como un miembro del RHA en la comunidad para mantener seguros a los residentes. Mientras que las EMERGENCIAS DEBEN SIEMPRE REPORTARSE AL 911, se pueden contactar por ayuda, apoyo y para hacer seguimiento a los asuntos no urgentes a los oficiales de policía comunitarios para el RHA. Los oficiales pueden ser contactados al 610-655-6116.
9. Para mantener la seguridad y la prevención de riesgos de los residentes, el RHA mantiene una lista de personas que no son permitidas en la propiedad de la agencia. Esta lista de “prohibido la entrada” incluye a aquellos que son conocidos por ser un

peligro a la propiedad de la agencia, personal, o los clientes que entran en la propiedad. La membrecía en esta lista se extiende a personas que cometen un crimen violento, actividad de drogas, destrucción de la propiedad del RHA, tiene acusaciones de armas o cometen múltiples crímenes molestos. La póliza completa y la lista de aquellas personas que non son permitidas en las propiedades del RHA están disponibles en la oficina de la gerencia de la propiedad.

10. La autoridad de vivienda de Reading tiene la póliza de apoyar todas las condiciones de la *ley de reautorización del 2013 en contra de la violencia a las mujeres*. Esta ley aplica a cualquier hombre o mujer que sea víctima de violencia doméstica, violencia en las citas o acoso. Resume las protecciones que tienen las victimas que aplican especialmente al ambiente de la vivienda pública. Si usted cree que necesita ayuda o consideración como resultado de ser una víctima, por favor contacte a la oficina de la gerencia de la propiedad para una charla confidencial de su situación.
11. Se les anima a los residentes a alertar a la oficina de la gerencia de la propiedad cuando vayan a estar fuera de su hogar por una semana o más. Entre otras razones, esta costumbre asegurara que se tomen las precauciones necesarias relacionadas con la seguridad de su hogar y sus pertenencias.
12. El RHA se esfuerza por asegurarse que sus propiedades sean seguras, pero los residentes son responsables por prevenir riesgos. Algunos elementos para la prevención de riesgos son:
 - a. Asegurarse que cualquier condición peligrosa sea reportada a la línea de trabajo, para su arreglo.
 - b. Usar las superficies para su uso específico.
 - c. Mantener los mosquiteros cerrados, en su lugar en todo momento y supervisar a las personas de todas las edades que tal vez estén en riesgo al estar cerca de una ventana abierta.
 - d. Asegurarse que las salidas de cada cuarto no este obstruidas

FUMAR

1. Está prohibido fumar en cualquier propiedad que este bajo la responsabilidad de la Autoridad de Vivienda de Reading y en coordinación del Programa de Vivienda Pública. “Fumar” significa inhalar, quemar o llevar cualquier cigarro encendido, cigarrillo, pipa o cualquier otro Tabaco o producto vegetal destinado a la inhalación, incluyendo pipas de agua (“hookahs”). “Fumar” incluye también el uso de dispositivos electrónicos (“e-cig”) que crean de cualquier forma o manera aerosol o vapor.
2. Sera considerado el incumplimiento del contrato de arrendamiento si el residente incumple la ley de “no fumar”. De conformidad con el contrato de arrendamiento, los residentes son responsables del comportamiento de sus invitados y miembros menores de la familia, y como tal, se considerará que incumplen el contrato de arrendamiento si sus invitados o los miembros menores del hogar incumplen las reglas. Las infracciones a estas reglas se abordarán con un enfoque de tres niveles, en el cual las infracciones resultarán en una notificación por escrito para la 1ra infracción, seguida por un aviso por escrito y asesoramiento obligatorio en el arrendamiento en persona para la 2da infracción, y por último, la emisión de un aviso de 30 días de la terminación del contrato por la infracción. La gerencia de la propiedad se reserva el derecho de reiniciar el enfoque de 3 niveles por causa, si las violaciones ocurren después de un periodo de tiempo sustancial entre ocasiones. El RHA puede elegir renunciar a las etapas 1 y 2 para episodios posteriores en los que las infracciones sean provocadas o deliberadas.
3. Se recomienda encarecidamente a los residentes que observen incumplimientos a estas leyes que denuncien el incidente a la Oficina de la gerencia de la propiedad y pueden permanecer anónimos al hacerlo. El RHA se compromete a hacer cumplir esta ley a los convenios y al grado más razonable posible, y adoptará métodos estratégicos para la educación, la aplicación y el cumplimiento permanente de los residentes. Igualmente, el RHA afirma que la adopción de esta regla no hace que sea una garantía de un medio ambiente libre de humo o cualquier estado relacionado con la salud de los residentes asociados.

POLIZA EN CONTRA DE LA VENTA O PROMOCIÓN A DOMICILIO

1. Este resumen está basado en la póliza oficial de la autoridad de vivienda de Reading en contra de la venta o promoción a domicilio o proselitismo. Cualquier diferencia en el lenguaje tiene la intención de hacerlo más fácil de entender. En la eventualidad de cualquier percepción de una diferencia en el mensaje, la póliza oficial prevalecerá.
2. El “proselitismo” se define como ir de puerta en puerta en las propiedades de la autoridad de vivienda de Reading, para solicitar votos, hacer una encuesta, o tener una charla sin invitación.
 - a. Se permite hacer proselitismo a los representantes o sus designados de la autoridad de vivienda de Reading en actos o asuntos oficiales.
 - b. No se permite hacer proselitismo a ningún individuo o entidad, excepto cuando esté permitido por el código de decretos de la ciudad de Reading. En este caso, la persona u organización debe tener un permiso, y proveer una copia por adelantado a la oficina del director ejecutivo de la autoridad de vivienda de Reading.
 - i. Una excepción a esta regla es que no se permite hacer proselitismo por ninguna razón en ningún edificio alto de apartamentos que este bajo la dirección o gerencia de la autoridad de vivienda de Reading. Esto es porque la propiedad tiene un sistema de seguridad para que los residentes obtengan acceso al edificio y se permiten invitados solo bajo la supervisión de los residentes.
 - ii. La autoridad de vivienda de Reading no se involucra en ninguna actividad política. Los candidatos elegidos pueden reunirse en la unidad de los residentes si el residente lo permite. Los consejos de residentes también pueden a su discreción invitar a funcionarios electos para que programen reuniones con el consejo de residentes.

3. “La venta o promoción a domicilio” se define como ir de puerta a puerta pidiendo donaciones, vendiendo o regalando artículos. La venta o promoción a domicilio no es permitida en ninguna propiedad de la autoridad de vivienda de Reading.

TRANSFERENCIAS

1. Las transferencias entre las unidades de vivienda pública del RHA se proporcionan en las siguientes circunstancias:
 - a. Transferencia de Emergencia: Es necesario cuando las condiciones de mantenimiento existentes en la unidad supongan una amenaza inmediata para la vida, la salud o la seguridad del residente que no pueda repararse o reducirse en un plazo de 24 horas y que sea comprobada.
 - b. Transferencia para hacer disponible una unidad accesible: Se requiere cuando la familia residente vive en una unidad que tiene una característica accesible que la familia no necesita (como un cuarto de baño accesible para sillas de ruedas), y otra familia residente necesita esta característica.
 - c. Transferencia de estándares de ocupación: Es necesario cuando la unidad es demasiado grande o demasiado pequeña para el tamaño de la familia. El número de habitaciones para los que una familia es elegible se basa en lo siguiente:
 - i. Las familias de una sola persona se le asignará un 0-dormitorio antes de 1-dormitorio a menos que no estén disponibles.
 - ii. Por cada habitación se asignará a dos personas, no se requiere que un padre y su hijo, o un abuelo y su nieto compartan una habitación, y que niños del sexo opuesto mayores de 5 años compartan habitación.
 - d. Transferencia de “Seguridad”: Esto puede ocurrir por recomendación de la policía para la seguridad de la familia del residente, en circunstancias que puedan ser víctimas de una actividad delictiva. Se considera también una solicitud iniciada por los residentes en situaciones de

violencia doméstica, violencia de pareja, agresión sexual o acoso, de acuerdo con los procesos descritos en el acto de reautorización contra la violencia a las mujeres.

(Tenga en cuenta que estas solicitudes de protección son tanto para las víctimas masculinas como femeninas).

- e. “Transferencia de calidad de vida”: Ocurre como resultado de programas especiales implementados por el RHA cuando existen circunstancias que permitirán a la agencia otorgar transferencias por razones distintas a las enumeradas anteriormente. Los residentes pueden preguntar en la Oficina de la gerencia de la propiedad para ver si estos programas están disponibles en el momento.
 - f. Estas transferencias se pueden dar como resultado de un alojamiento razonable. Consulte las normas de alojamiento razonable.
2. Se les proporcionará a los residentes una transferencia a la unidad de tamaño apropiado que satisfaga la necesidad de la familia relacionada con el tamaño del dormitorio y cualquier alojamiento razonable aprobado que se relacione con aquellos servicios fundamentales que la agencia provee privadamente. Esto puede significar que la unidad a la cual la familia va a ser transferida se encuentra en una urbanización que es diferente de donde vive la familia actualmente. Para transferencias obligatorias (como se indicó anteriormente en “a”, “b”, y “c”) esta transferencia es necesaria, y la familia está obligada a mudarse para permanecer en cumplimiento con el contrato de arrendamiento. Para transferencia opcional (“d”, “e”, y “f”) es opcional esta transferencia, pero si la familia rehúsa este ofrecimiento de la unidad, el nombre de la familia será removido de la lista de transferencia y en el futuro no se harán ofertas de transferencia.
3. Una familia residente recibirá 7 días calendario a partir de la fecha de la oferta para pasar de una unidad a otra. Al final de los 7 días, las familias residentes requieren haber removido de la unidad anterior todos los artículos personales y devolver todas las llaves a la oficina del gerente de la Propiedad.

Procedimientos:

1. Transferencias de Emergencia pueden ser iniciadas por un familiar residente, por personal del Mantenimiento de la Propiedad o por el Gerente de la propiedad.
2. Según sea necesario el Gerente de la propiedad iniciara la transferencia de accesibilidad.
3. En la revisión anual cada hogar será evaluado con respecto al tamaño de la habitación. Los hogares serán colocados en la lista de transferencia de normas de ocupación de acuerdo a la necesidad de una unidad más grande o más pequeña.
4. Las transferencias de seguridad serán iniciadas por las agencias del orden contactadas por gerencia de la propiedad o después de otra consideración solicitada por un residente.
5. La información de transferencia de calidad de vida se le proveerá a la familia del residente a la vez que el tiempo del programa es iniciado, y será puesto en la oficina del gerente de la propiedad y en espacios comunitarios durante la duración del programa.

Recargos:

1. Con la excepción de las transferencias de emergencia, todos los costos de las transferencias serán responsabilidad de la familia del residente.

RECOLECCION DE BASURAS Y RECICLAJE

1. La autoridad de vivienda de Reading tiene contratos con empresas privadas para la recolección de basuras en todas las urbanizaciones.
2. En Oakbrook, Glenside y Hensler Homes:
 - a. La basura debe de ser retenida hasta el momento en que se pueda desechar. Bolsas de basura, botes, latas o artículos al por mayor no deben estar fuera de la unidad en ningún momento.
 - b. La basura debe de tirarse en los contenedores de basura en las áreas de contención de basura. Un miembro responsable de la familia debe de desechar la bolsa o artículo dentro del contenedor de basura. No se debe dejar la bolsa de basura afuera del contenedor. Si el contenedor está lleno, la basura debe de ser desechada en el próximo contenedor disponible.

- c. Los artículos al por mayor solo son aceptados en los siguientes lugares: En el bloque 1000 de la avenida Patton en Oakbrook Homes, y el bloque 600 de la avenida B en Glenside Homes. Entre los artículos de mayor tamaño se incluyen:
 - i. Muebles – Sofás, sillas, colchones, canapés, armarios, mesas, alfombras, y partes de camas.
 - ii. Partes de carros – Llantas, rines, parachoques, puertas, guarda-barros, sillas, baterías.
 - d. El reciclaje se debe hacer en el área de la contención de basura, usando los contenedores de 90 galones, solo para artículos aceptables y a apropiados (Vea detalles a continuación).
3. Solo para los edificios altos de la agencia:
- a. Con la excepción de Franklin Tower, todas las basuras deben ser desechadas a través de la rampa para la basura en los pasillos. La basura TIENE que estar en bolsas al desecharse. No se permite usar las rampas para la basura entre las horas de 10:00 PM y 6:00 AM. En Franklin Tower, la basura se desecha en el mismo método descrito previamente para Oakbrook, Glenside y Hensler Homes.
4. La siguiente es Información para el resto de las propiedades:
- a. Se les pide a los residentes que utilicen BOLSAS PLASTICAS TRANSPARENTES para reciclar el vidrio y las jarras plásticas, botellas y botellones, latas, cartones y periódicos.
 - b. Solo se aceptan materias primas. Los siguientes artículos NO se reciclan: bolsas plásticas (supermercado), tubos plásticos (contenedores de comida rápida), basura (comida), y otros vidrios como vasos, bombillos o espejos.
 - c. “Objetos afilados”, como agujas, o cualquier otro material de riesgo biológico o desechos médicos que deben desecharse apropiadamente. Se les anima a los usuarios de estos artículos que hablen con su doctor o farmacia para aprender a desecharlos correctamente. Como alternativa, los residentes puede usar

contenedores duros de plástico (como los contenedores de detergente) tapados con cinta, y marcado claramente en letras mayúsculas grandes “PELIGRO”. Este artículo podrá desecharse con la basura regular.

- d. Electrodomésticos y electrónicos no pueden desecharse en un sitio para las basuras del RHA. Esto incluye televisiones, radios, hornos microondas, computadoras, o cualquier cosa con un cable eléctrico. La ley estatal de Pennsylvania requiere que estos artículos no se desechen con la basura municipal. La autoridad de vivienda de Reading NO PROVEERÁ eliminación de basura para estos artículos. Las infracciones a esta póliza resultaran en recargos. Los residentes serán responsables de hacer sus propios arreglos para desechar estos artículos. Algunas posibles opciones podrían ser:
- i. Desecharlos en un almacén de cadena (como desechar una computadora en un almacén que vende computadoras).
 - ii. Desecharlos en un evento de reciclaje especial de electrónicos, los cuales son preparados por grupos del medio ambiente.
 - iii. Desecharlos en un centro de reciclaje local como:
 1. El centro de reciclaje del condado de Berks, 1316 Hilltop Road, Leesport, PA 19533: No hay recargo por desechar los siguientes artículos: televisores (máximo 2 por residente por carro por día), equipos de computadora (monitores, laptops, teclados, módems, impresoras, copiadoras), hornos microondas, radios, VCR, teléfonos, maquinas contestadoras, bombillos fluorescentes, aires acondicionados, baterías recargables y de ácido (excluyendo baterías alcalinas).

EFICIENCIA DE ENERGIA EN ELECTRODOMESTICOS Y SERVICIOS PUBLICOS

1. Como parte del contrato de arrendamiento la mayoría de los servicios públicos se proporcionan a la familia residente.
2. La Autoridad de Vivienda de Reading ha adoptado medidas agresivas para garantizar que las empresas de servicios públicos estén disponibles y se utilicen los métodos más rentables y respetuosos con el medio ambiente. Por lo tanto esta regla tiene la intención que los residentes tomen buenas decisiones con respecto al uso de la calefacción, el agua y la electricidad de sus hogares.
3. Concerniente a la calefacción y Refrigeración:
 - a. El RHA durante la temporada de calefacción, deberá asegurar que se proporcione un grado de calor que sea al menos de 68°.
 - b. Para las unidades con termostatos, el termostato debe ajustarse a una temperatura constante entre 65° y 70°.
 - c. Para asegurarse que el Sistema de calefacción está trabajando más efectivamente, es necesario mover los muebles fuera de los sistemas de calefacción y refrigeración para estar seguros de que el flujo del aire está circulando libremente (caliente o frio).
 - d. Las puertas y ventanas deben permanecer cerradas cuando se estén usando el aire acondicionado y la calefacción.
 - e. Para suplementar el calor no use hornos o estufas.
 - f. No se permiten calentadores portátiles.
 - g. Para reducir el flujo de aire hacia afuera durante la temporada de calefacción los aires acondicionados podrían cubrirse.
 - h. No deben usarse al mismo tiempo la calefacción y el aire acondicionado.
 - i. Se suministrará más información en una sección separada de este manual acerca del aire acondicionado.
 - j. Durante las condiciones meteorológicas se anima a los residentes a vestir apropiadamente dentro de la casas con el fin de obtener un nivel de comodidad que se espera basado durante la época del año.

4. Referente al agua:
 - a. Los residentes están obligados a notificar inmediatamente a la Línea de Ordenes de Trabajo sobre cualquier fuga en un grifo, lavadero, tubería o sanitario.
 - b. No se permiten piscinas de ningún tipo o tamaño. Esto incluye toboganes de agua, rociadores y otros juguetes de césped recreativos que involucran agua.
 - c. Por ninguna razón las casas no se pueden usar para (lavar carros, riego de plantas, etc.)
 - d. Se anima a los residentes a usar con sensatez y esforzarse por conservar el agua. Esto incluye cerrar el agua mientras se lavan los platos, se cepillan los dientes, tomar baños cortos de agua y eliminar el uso de la bañera y hacer lavadas completas de ropa.
5. Referente a la electricidad:
 - a. Todos los electrodomésticos deben estar apagados cuando no están en uso o al salir de la unidad.
6. Referente a los electrodomésticos:
 - a. El RHA suministrara las estufas y refrigeradores y estas no pueden ser reemplazadas o cambiadas por artículos personales. Se permiten pequeños congeladores a un costo relacionado con el tamaño del pie cubico.
7. Con respecto al servicio telefónico de línea fija:
 - a. El RHA provee acceso de servicio telefónico individual dentro de la unidad. Las cuestiones relativas al cableado interno se abordaran caso por caso y deberán dirigirse a la Línea de Ordenes de trabajo.
 - b. Se requiere el uso de longitudes de cable para servicios telefónicos o de televisión. Los residentes reciben instrucciones para obtener cableado que sea lo suficientemente largo como para ser asegurado a los zócalos y alrededor de las puertas con materiales apropiados. Cables o cordones no pueden extenderse a través de habitaciones o senderos para caminar.
8. Referente al servicio de televisión:
 - a. Dentro las unidades de RHA todo el cableado es propiedad de Comcast Cable.

- b. Todos los asuntos contractuales acerca del uso del servicio de cable será entre la familia residente y la compañía de cable.
 - c. Las antenas satelitales, antenas, cables, etc. no podrán ser erigidas en ninguna locación exterior o interior.
- 9. Las infracciones de estas reglas para la eficiencia de energía serán consideradas un incumplimiento del contrato de arrendamiento.

ORDENES DE TRABAJO

1. Una “orden de trabajo” es una solicitud para que el departamento de mantenimiento haga un trabajo en la unidad del residente o alrededor.
2. Una orden de trabajo es generada al llamar a la línea de órdenes de trabajo, al 610-777-5500. Las órdenes de trabajo se generan por la división de mantenimiento de edificios del RHA, localizada en el centro para administración Willis.
3. En la mayoría de los casos rutinarios, el trabajo de mantenimiento solo se llevará a cabo a través del proceso de una orden de trabajo. Excepto en circunstancias extremas, el RHA no aceptara solicitudes verbales hechas al personal de mantenimiento. En algunos casos, la gerencia de la propiedad aceptará reportes de necesidades de mantenimiento y hará el reporte para generar una orden de trabajo.
4. Las órdenes de trabajo solo se aceptarán durante las siguientes horas laborales de lunes a viernes, desde las 8:30 AM a 12:00 PM, y de 1:00 PM a 4:30 PM.
5. El trabajo se llevará a cabo durante las horas normales laborales de lunes a viernes, desde las 8:00 AM a 4:30 PM. Las órdenes de trabajo podrían resultar en una o más visitas a la unidad para remediar el problema.
6. Los fines de semana, feriados y después de las horas laborales de rutina, el RHA proveerá servicios de mantenimiento para emergencias solamente.
 - a. El teléfono para emergencias fuera del horario es el 610-378-1800.
 - b. Las emergencias se definen a continuación en los procedimientos, 2. a.

- c. En el caso de recargos, como se define a continuación en los procedimientos, 3. a. iii. y iv., cualquier recargo por mano de obra será aplicado como “tiempo extra” o “doble tiempo”. Una lista de los recargos actualizada está disponible cada año en la oficina de la gerencia de la propiedad de cada urbanización.
- 7. Cualquier queja o disputa acerca de una orden de trabajo (Ej. satisfacción del trabajo hecho, puntualidad, recargos) deberá ser reportada al gerente de la propiedad, quien investigará la queja.
- 8. Asuntos sobre entrar a la unidad – Cerrojos, llaves y quedarse fuera:
 - a. A cada miembro adulto del hogar se le proveerá 1 llave al momento de firmar el contrato. Las llaves adicionales o de reemplazo podrán ser hechas por el departamento de mantenimiento de la propiedad, a un costo por llave, y deben ser solicitadas de la oficina de la gerencia de la propiedad. Se les anima a los residentes a obtener llaves de reserva para proveer a la familia, amigo o vecino en caso de quedarse por fuera.
 - b. Las solicitudes para cambiar los cerrojos deben ser reportados al gerente de la propiedad. El gerente de la propiedad reportara la orden de trabajo, y al residente se le enviaran las facturas por la mano de obra y los materiales.
 - c. Si el residente se queda fuera de la unidad durante un día laboral de rutina, él o ella deben contactar al gerente de la propiedad para que genere una orden de trabajo. Solo a los adultos residentes en el contrato se le proveerá acceso a la unidad, una vez que demuestren prueba satisfactoria de identidad. A los residentes se les cobrara un ¼ de hora de mano de obra por cada 3ra vez y después consecutivamente cada vez que se quede por fuera de su unidad sin llaves que ocurra en un año calendario.
 - d. Si se queda trancado afuera de su hogar sin llaves después de las horas de trabajo, sólo se le abrirá a un miembro adulto del hogar solo hasta la medianoche. El miembro adulto del hogar debe ser capaz de

proporcionar una prueba de identificación antes o al entrar a la unidad. El personal de mantenimiento no está obligado a permitir que un miembro del hogar permanezca en el hogar sin una prueba satisfactoria de identificación. Se le cobrará a los residentes por los servicios de horas extras de trabajo

Procedimientos

1. Un residente debe hacer una llamada a la línea de órdenes de trabajo. El personal del RHA escribirá una anotación computarizada:
 - a. El nombre de la persona que llama.
 - b. La dirección de la unidad.
 - c. La ubicación del problema (Ej. “el baño”).
 - d. Una descripción del problema (Ej. “El desagüe en la bañera está tapado”).
 - e. (Excepto en el caso de una emergencia), sea que se le dé o no permiso al RHA para que entre a la unidad si no hay nadie en casa. El personal del RHA preguntará, “¿está bien entrar?” y documentará la respuesta en la orden de trabajo por escrito. Si el residente no declara que “está bien entrar”, el trabajador de mantenimiento hará 2 intentos más por encontrar al residente en casa. Si el residente no se encuentra en casa la orden de trabajo se cancelará.
 - f. La fecha y la hora de la solicitud.
2. La orden de trabajo será enviada por computadora al taller de mantenimiento de la urbanización. Las ordenes de trabajo se categorizarán como:
 - a. Emergencia – Incluye alarmas de humo, llamadas a la policía o los bomberos, sin calefacción, tuberías del agua o desagüe rotas, escapes de gas, o cualquier asunto que ponga la vida en peligro. En el caso de una orden de trabajo de emergencia, el personal de la línea de órdenes de trabajo del RHA contactará al personal de mantenimiento en la urbanización apropiada por teléfono o un radio de 2 vías. Este trabajo se llevará a cabo de inmediato.
 - b. Por su solicitud

- i. Urgente – ordenes de trabajo urgentes incluyen, fregadero, bañeras o sanitarios tapados, no agua caliente, fregaderos o bañeras rebosantes, nevera dañada, horno dañado (3 o más boquillas) y cambios de cerraduras en el caso de llaves pérdidas o robadas. Este trabajo se hará el mismo día laboral.
 - ii. No emergencia – Ordenes de Trabajo no son una emergencia cuando incluye cambios en la cerradura, cualquier trabajo relacionado con los aires acondicionados y cualquier queja en general de mantenimiento, que no represente un problema de seguridad. Este trabajo se llevara a cabo en un plazo de 30 días; sin embargo el RHA hará un esfuerzo de buena fe para realizar este trabajo tan pronto sea posible.
- 3. Cuando el personal de mantenimiento complete una Orden de Trabajo:
 - a. Hará un documento escrito sobre la Orden del Trabajo con:
 - i. La fecha de la Orden de Trabajo.
 - ii. El tiempo que uso para la Orden de Trabajo (La hora que empezó y concluyo).
 - iii. Cualquier recargo de trabajo – Los recargos laborales se aplicaran cuando haya evidencia de daño o por negligencia, que haya sido causada, intencionalmente o no, por el residente. Los costos de mano de obra se basan en una tarifa por hora que se establece para cubrir los costos del personal de la agencia.
 - iv. Recargos por cualquier Material – Se aplicaran recargos por cualquier material cuando se necesite cambiar o reemplazar un artículo que se pierde o se daña a través de un acto intencional o no intencional por el residente.

- v. Si el residente está en la unidad en el momento de la Orden de trabajo la debe firmar.
- b. El personal de mantenimiento dejara una etiqueta colgante en la perilla en el interior de la puerta para dejar constancia de que estuvo en la unidad. La nota indicara la fecha, el tiempo y el propósito de la visita.

Recargos

1. En la Oficina de Administración de la propiedad de cada urbanización, cada año se encontrara una lista disponible actualizada de los recargos.

Misceláneo

1. El RHA suministrara e instalara bombillas en los accesorios interiores que pertenecen a la propiedad, sin costo para el residente. La instalación se considerara de no emergencia. Los residentes también pueden recoger las bombillas de las tiendas de mantenimiento y reemplazar las bombillas.
2. El RHA realizara la limpieza de la nieve en las principales entradas y salidas del edificio del gerente de la propiedad, en las aceras, y los pasos peatonales principales de las urbanizaciones familiares, y las áreas de uso central de los estacionamientos del RHA.