

Brookline Housing Authority

Manual para residentes

Vigencia: 2026

En este manual se resumen las políticas, los derechos y las responsabilidades importantes de los residentes, pero su contenido no reemplaza las políticas oficiales ni el contrato de alquiler de la Brookline Housing Authority (Autoridad de Vivienda de Brookline, BHA). La BHA proporcionará una copia cuando un residente se mude a una de sus propiedades. También habrá una versión electrónica disponible en <https://www.brooklinehousing.org/>.

Puede encontrar las versiones completas de las políticas mencionadas en el manual aquí: <https://www.brooklinehousing.org/about.aspx>.

Aviso de revisión del manual

En este manual se resumen políticas importantes que deben cumplir los residentes de la Brookline Housing Authority. Las políticas pueden actualizarse ocasionalmente de conformidad con las leyes vigentes y las políticas de la BHA. La BHA notificará a los residentes los cambios significativos en las políticas y actualizará la versión en línea de este manual.

Acceso lingüístico y servicios de traducción

El objetivo de la Brookline Housing Authority es que todos los residentes comprendan la información y los servicios que se proporcionan. Si necesita ayuda para leer o comprender este manual u otra información sobre la vivienda, puede acceder a servicios de traducción e interpretación. Este manual está disponible en español y chino en nuestro sitio web aquí__.

Puede solicitar documentos traducidos o un intérprete; para ello, comuníquese con el administrador de su propiedad o con la oficina principal de la BHA al (617) 277-2022.

Estos servicios lingüísticos son gratuitos. Comuníquese con el administrador de su propiedad si necesita ayuda.

Para obtener más información, consulte el [Plan de Acceso Lingüístico](#) en [brooklinehousing.org](https://www.brooklinehousing.org).

Contactos importantes

Mantenimiento: de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.	617-277-1884
Correo electrónico de Mantenimiento	maintenance@brooklinehousing.org
Línea principal de la BHA: de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.	617-277-2022
Mantenimiento de emergencia: después de las 4:30 p. m., fines de semana y días festivos	617-277-2022
Sitio web y portal para inquilinos	https://www.brooklinehousing.org/

Recordatorios importantes

- ✓ Ante una emergencia, primero llame al 911.
- ✓ Informe de inmediato cualquier problema de mantenimiento o relacionado con plagas al 617-277-1884.
- ✓ El alquiler vence el 1.º de cada mes.
- ✓ No fume en el interior de los apartamentos ni a menos de 25 pies de los edificios.
- ✓ No deje la basura en los pasillos ni en las áreas comunes.
- ✓ Por lo general, se debe mantener silencio de 10:00 p. m. a 7:00 a. m.

Índice

BIENVENIDO	6
Nuestra misión	7
Organización de la BHA	7
Estructura organizativa de la Brookline Housing Authority.....	8
Acceso lingüístico y servicios de traducción	9
Coordinadores de servicios para residentes:	9
Programas de movilidad económica de la BHA	10
Recursos comunitarios	10
Recursos sobre violencia doméstica y seguridad	11
REUNIONES DE RESIDENTES y reuniones de la Junta de la BHA	12
Reunión de Junta de Comisionados.....	12
Reuniones trimestrales de residentes.....	12
ALQUILER	13
Pago.....	13
Cálculo del alquiler.....	13
Cambio en los ingresos	13
Medidas de cumplimiento	14
Acuerdos de pago y asistencia.....	14
CONTRATO DE ALQUILER	14
Adaptaciones razonables.....	15
Procedimiento de presentación de quejas	15
Solicitudes de traslado	15
Aviso o procedimientos para dejar la vivienda	16
Huéspedes y ocupantes que no figuran en el contrato de alquiler	16
Bienes personales y seguro para inquilinos	17
Mantenimiento y reparaciones.....	17
Reparaciones de emergencia (llame de inmediato): la BHA las atenderá en un plazo de 24 a 48 horas	18

Problemas para ingresar:.....	18
Llaves y llaveros electrónicos	19
Control de plagas y preparación para el tratamiento	19
Inspecciones anuales de la unidad	19
Aviso previo al ingreso	20
Uso de servicios públicos y energía	21
Mantenimiento de la unidad	21
Responsabilidad de los residentes por daños y cargos	21
Cuidado de la cocina y los baños	22
Electrodomésticos y artefactos.....	22
Lavadoras/secadoras.....	22
AIRES ACONDICIONADOS.....	22
Parrillas al aire libre	23
Salas comunitarias	23
Lavaderos	23
Basura y materiales reciclables.....	23
Conducta de los residentes	24
Comportamiento de los residentes	24
Política de no fumar	24
Política de consumo de alcohol y drogas.....	24
Ruidos y disfrute pacífico de la vivienda	25
Seguridad y procedimientos de emergencia	25
Alertas de emergencia y notificaciones (Everbridge).....	25
Detectores de humo y equipos de seguridad contra incendios.....	26
Cómo informar sobre problemas de seguridad	26
Seguridad contra incendios	26
Ayuda a las personas que necesitan asistencia:	27
Seguridad y protección de los edificios	27
Pasillos y áreas comunes	27

Estacionamiento.....	28
Nieve:.....	28
Motocicletas y ciclomotores	29
Mascotas y animales de servicio	29
Animales de servicio/apoyo:	29
Limpieza de los excrementos de su mascota:.....	29
Requisitos sobre el uso de correa:	29
Registro municipal:.....	29
Ruido y comportamiento:.....	30
Inspecciones y llamadas para solicitudes de trabajo:	30

BIENVENIDO

La Brookline Housing Authority (Autoridad de Vivienda de Brookline, BHA) le da la bienvenida y desea que disfrute de su nuevo hogar en Brookline. Las políticas que se incluyen en este manual están diseñadas para ayudar a mantener comunidades seguras, limpias y respetuosas para todos los residentes y vecinos. Si los residentes, el personal de la BHA, los contratistas de la BHA, los socios de la ciudad y los vecinos trabajamos en equipo, podemos hacer de la Brookline Housing Authority un lugar que le enorgullezca considerar su hogar.

La BHA estableció las políticas que se describen a lo largo de este manual para garantizar viviendas seguras y bien mantenidas, así como un entorno de convivencia positivo para todos los residentes y sus vecinos.

Derechos y responsabilidades de los residentes

El contrato de alquiler incluye tanto derechos como responsabilidades, que se resumen y se explican en este manual.

Como inquilino de la BHA, tiene los siguientes derechos:

- vivir en una vivienda segura y limpia;
- solicitar adaptaciones razonables por discapacidad o problemas médicos;
- privacidad, incluido un aviso con 48 horas de anticipación antes de que la BHA ingrese a su apartamento¹;
- presentar quejas sin represalias;
- participar en organizaciones de residentes;
- solicitar una nueva determinación del alquiler si sus ingresos disminuyen; y
- recibir comunicaciones claras, coherentes y profesionales de la BHA, ya sean verbales o por escrito.

También tiene las siguientes responsabilidades:

- pagar el alquiler a tiempo;
- presentar los documentos de recertificación según sea necesario;
- informar de inmediato cualquier problema de mantenimiento o relacionado con plagas;
- permitir el acceso a su apartamento siempre que haya recibido el aviso correspondiente;
- informar los aumentos en los ingresos; y
- respetar a sus vecinos y al personal de la BHA.

¹ Excepciones por emergencias y trabajos solicitados por los inquilinos.

Su apartamento es su hogar y usted tiene derecho a la privacidad y a disfrutar de su espacio sin interferencias innecesarias. Sus vecinos tienen los mismos derechos. A fin de ayudar a crear una comunidad agradable y respetuosa para todos, le pedimos que siga estas pautas y anime a los miembros de su hogar, sus huéspedes y sus vecinos a hacer lo mismo.

Gracias y bienvenido,



Ben Stone

Director ejecutivo

Nuestra misión

La Brookline Housing Authority proporciona a familias de bajos ingresos, personas mayores y personas de todas las capacidades viviendas seguras, dignas, accesibles y asequibles en una comunidad con muchas oportunidades. La BHA trabaja en colaboración con el Gobierno y organizaciones cívicas para apoyar y fomentar el bienestar y la autosuficiencia económica de los residentes de la BHA, mantener una población diversa en Brookline y conservar el atractivo de los vecindarios residenciales.

Brookline cuenta con una larga historia de diversidad cultural e inclusión. Es realmente una comunidad llena de oportunidades. Lo invitamos a participar en la comunidad de la BHA y de Brookline, y a marcar la diferencia.

Organización de la BHA

Comprender cómo está organizada y regulada la Brookline Housing Authority (BHA) puede ayudar a los residentes a saber con quién comunicarse y cómo se toman las decisiones.

La BHA proporciona viviendas con fondos del [United States Department of Housing and Urban Development \(Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano \[HUD\] de los Estados Unidos\)](#) y de conformidad con sus directrices y reglamentaciones, o de la [Massachusetts Executive Office of Housing and Livable Communities \(Oficina Ejecutiva de Vivienda y Comunidades Habitables \[EOHLC\] de Massachusetts\)](#), según la propiedad. La Junta de Comisionados supervisa a la BHA y delega la administración diaria al director ejecutivo. El HUD y la EOHLC supervisan y establecen reglamentaciones conforme a las leyes federales o estatales, la Junta de Comisionados rige la BHA y aprueba los presupuestos y las políticas, el director ejecutivo dirige las operaciones diarias, los directores de departamento administran áreas específicas, y los administradores de propiedades trabajan directamente con los residentes y supervisan las propiedades que tienen a su cargo.

Estructura organizativa de la Brookline Housing Authority

Si tiene preguntas sobre su apartamento, el alquiler, los pagos u otras inquietudes, comuníquese primero con el administrador de su propiedad.

Si tiene problemas de mantenimiento, llame o envíe un correo electrónico a la línea de mantenimiento para generar solicitudes de trabajo o comuníquese con el director de Mantenimiento, Chris Devoll, (cdevoll@brooklinehousing.org) si tiene preguntas e inquietudes sobre los trabajos en su apartamento.

Junta de Comisionados

Supervisa, aprueba las políticas y los presupuestos, y organiza reuniones públicas mensuales.

Director ejecutivo

Supervisa las operaciones diarias, al personal y la implementación de las políticas de la Junta.

Administración de Propiedades

Es su principal contacto para asuntos relacionados con su apartamento. Es responsable del alquiler, las recertificaciones, los contratos de alquiler y las inquietudes de los residentes. También supervisa las unidades, las áreas comunes, el estacionamiento y el estado de la propiedad en general.

- Gestiona el cobro del alquiler y el cumplimiento del contrato de alquiler.
- Coordina con Mantenimiento las reparaciones, el control de plagas y las inspecciones.
- Atiende las preguntas, los problemas y las necesidades diarias de su propiedad.

Servicios para Residentes

Supervisa los programas de servicios para residentes de la BHA, incluidos la coordinación de servicios contratados (consulte la sección sobre servicios para residentes a continuación) y los programas de movilidad económica de la BHA.

Mantenimiento

Gestiona las reparaciones, las solicitudes de trabajo, el control de plagas y el mantenimiento de las unidades y las áreas comunes.

Modernización

Administra proyectos de construcción, como el reemplazo de techos, el reemplazo de sistemas de calefacción y mejoras en las instalaciones, para conservar y mejorar las propiedades de la BHA.

Viviendas en Alquiler (Sección 8)

Administra las solicitudes, las listas de espera y el proceso de selección, y realiza las certificaciones anuales e intermedias que determinan el alquiler del programa de la Sección 8. En las propiedades de LIHTC (32 Marion, 50 Pleasant, 61 Park, 90 Longwood), el área de Viviendas en Alquiler es responsable de determinar el alquiler (parte correspondiente al inquilino).

Finanzas

Administra los presupuestos y las operaciones financieras. Procesa los pagos del alquiler. Si tiene preguntas sobre el monto de su alquiler, o sobre los saldos, comuníquese con Administración de Propiedades.

Reurbanización

Planifica e implementa importantes proyectos de reurbanización con financiamiento mixto para conservar y ampliar el inventario de viviendas asequibles de la BHA.

Acceso lingüístico y servicios de traducción

La Brookline Housing Authority (BHA) está comprometida con garantizar que todos los residentes tengan acceso significativo a la información y los servicios.

La BHA cuenta con una línea de acceso lingüístico en la oficina principal y en cada oficina de Administración de Propiedades para ayudar a los residentes que necesitan servicios de interpretación.

Todos los documentos y avisos importantes incluyen una notificación sobre los servicios de traducción, en la que se informa a los residentes que pueden solicitarlos a través de la oficina del administrador de la propiedad. La BHA prioriza los servicios de traducción al español y al chino, según el análisis de los datos del censo y de los inquilinos, pero pondrá los recursos a disposición para traducir a otros idiomas según sea necesario.

Los residentes que necesitan ayuda para comprender los materiales escritos o para comunicarse con el personal de la BHA deben contactar al administrador de su propiedad para solicitar servicios de traducción o interpretación. Los servicios de asistencia lingüística se proporcionan sin cargo.

Para obtener más información, consulte el [Plan de Acceso Lingüístico](#) en nuestro sitio web en <https://www.brooklinehousing.org/about.aspx>.

Coordinadores de servicios para residentes:

La BHA ofrece servicios de apoyo que permiten a los residentes:

- Permanecer en su vivienda
- Mantener la independencia
- Mejorar su salud
- Participar en la vida comunitaria
- Acceder a beneficios
- Aprovechar oportunidades económicas

La BHA contrata a Hebrew Senior Life para coordinar servicios en las instalaciones de viviendas para personas mayores y al Brookline Center for Community Mental Health (Centro de Salud Mental Comunitaria de Brookline) para brindar servicios en las instalaciones de viviendas familiares. Los coordinadores de servicios ayudan a los residentes con los siguientes aspectos:

- Acceso a recursos locales
- Permanencia en el hogar a medida que envejecen
- Solicitudes de beneficios y orientación
- Actividades comunitarias divertidas y educativas

Consulte el [sitio web de la BHA o al administrador de su propiedad](#) para obtener los datos de contacto.

Programas de movilidad económica de la BHA

La BHA apoya a los residentes para que alcancen sus objetivos profesionales y educativos a través del [Self Sufficiency Program](#) (Programa de Autosuficiencia, SSP: estatal) y el Family Self Sufficiency (Programa de Autosuficiencia Familiar, FSS: viviendas públicas federales y vales de elección de vivienda). Estos programas proporcionan asesoramiento y permiten a los participantes ahorrar mientras pagan el alquiler. Para obtener más información, comuníquese con Jacky Lara (jlara@brooklinehousing.org).

Recursos comunitarios

La Brookline Housing Authority conecta a los residentes con una variedad de recursos y servicios comunitarios. A continuación, se enumeran los programas disponibles para apoyar a los residentes de todas las edades. Más información aquí: <https://www.brooklinehousing.org/rsp/>

Recursos alimentarios

- [Brookline Food Pantry](#) (Banco de alimentos de Brookline): (617) 800-5339
 - 210 Harvard St. United Parish Church: miércoles de 2:00 p. m. a 5:00 p. m.
 - 226 High St. St. High Veterans Community Room: martes de 3:00 p. m. a 7:00 p. m.
 - 5R Egmont St. Community Room: jueves de 4:00 p. m. a 6:00 p. m. (solo residentes de la BHA).
 - [Brookline Thrives](#) (Programa de alimentos para familias): bolsas con refrigerios para los niños, que se entregan los viernes en la clase de su hijo.
 - Traiga un comprobante de domicilio y una identificación para inscribirse.
- Springwell: Lunch Program for Seniors & Persons with Disabilities (Programa de almuerzos para personas mayores y con discapacidades) en 90 Longwood Ave.
 - Para residentes de la BHA de 90 Longwood, 50 Pleasant St., 61 Park St., 32 Marion y 190 Harvard St.
 - Se sirve el almuerzo de lunes a viernes, de 12:00 p. m. a 1:00 p. m.
 - Puede comer en el lugar o llevarse la comida.

- Para inscribirse, visite el comedor comunitario de lunes a viernes, de 10:00 a. m. a 12:00 p. m. y hable con el encargado del lugar.
- [Springwell: Home Delivered Meals](#) for Seniors (Comidas a domicilio para personas mayores): (617) 297-7685 | info@springwell.com

Recursos para personas mayores

- [Brookline Senior Center](#) (Centro para personas mayores de Brookline): (617) 730-2753
 - Programas para personas mayores: servicios de salud, arte, nutrición y recreación

Recursos para niños, adolescentes y familias

- [Steps to Success Inc.](#): (617) 713-5310
 - Servicios de apoyo académico y oportunidades de enriquecimiento para estudiantes desde la escuela primaria hasta la universidad
- [Brookline Early Education Program \(Programa de educación temprana de Brookline, BEEP\)](#): (617) 713-5471
 - Educación temprana para niños de 3 a 5 años
- [Brookline Recreation Department](#) (Departamento de Recreación de Brookline): (617) 730-2069
 - Programas de recreación: campamentos, deportes, natación, cuidado infantil y eventos especiales
- [Brookline Teen Center](#) (Centro para adolescentes de Brookline): (617) 396-8349
 - Centro comunitario y programas para estudiantes de secundaria

Recursos comunitarios generales

- [Brookline Community Mental Health Center](#) (Centro comunitario para la salud mental de Brookline): (617) 277-8107
 - Servicios de salud mental: asesoramiento, gestión de casos y ayuda económica
- [Biblioteca pública de Brookline](#)
 - Recursos multilingües, computadoras, biblioteca de préstamo, programas comunitarios
 - Brookline Village: 361 Washington Street
 - Coolidge Corner: 31 Pleasant St.
 - Putterham (sur de Brookline): 959 West Roxbury Parkway

Recursos sobre violencia doméstica y seguridad

La Brookline Housing Authority cumple con todas las reglamentaciones y protecciones vigentes del HUD en virtud de la [Ley de Violencia contra la Mujer](#) (Violence Against Women Act, VAWA).

Los residentes que necesitan ayuda o desean solicitar adaptaciones o un traslado de emergencia deben comunicarse con la administración de la propiedad o con Servicios para Residentes. La información se manejará de manera confidencial en la medida permitida por la ley.

Los residentes también pueden comunicarse con [The Second Step](#), una organización local que ofrece servicios de apoyo confidenciales, planificación de seguridad, acompañamiento y recursos para sobrevivientes de violencia doméstica. Para comunicarse con The Second Step, llame al 617-965-2538.

Recursos sobre violencia doméstica (consulte nuestro sitio web si tiene el material impreso)

- [Lista de recursos](#)
- [Paquete federal para traslado de vivienda de emergencia](#)
- [Paquete estatal para traslado de vivienda de emergencia](#)

REUNIONES DE RESIDENTES y reuniones de la Junta de la BHA

Reunión de Junta de Comisionados

Todos los meses, la BHA organiza una reunión de la Junta de Comisionados. En estas reuniones, el director ejecutivo, los comisionados y el personal de la BHA hablan sobre temas importantes, y los comisionados votan sobre cuestiones como órdenes de cambio, contratos, presupuestos y nuevas políticas. Estas reuniones están abiertas al público, y los residentes pueden asistir, escuchar y hacer preguntas.

Las reuniones se suelen llevar a cabo el segundo martes de cada mes a las 4:30 p. m. en la sala comunitaria, en 90 Longwood Avenue, y generalmente ofrecemos una opción remota por Zoom. Los avisos sobre las reuniones se publican con anticipación en las áreas comunes de todas las instalaciones de la BHA, y los cronogramas y agendas también están disponibles en www.brooklinehousing.org.

Reuniones trimestrales de residentes

El administrador de su propiedad organiza reuniones cada tres meses en las instalaciones. Estas reuniones son una buena oportunidad para lo siguiente:

- Saber lo que sucede en su propiedad
- Conocer los cambios o actualizaciones
- Hacer preguntas y plantear inquietudes

El administrador de su propiedad notificará a los residentes y proporcionará la agenda antes de cada reunión. El personal directivo de la BHA, los funcionarios de la ciudad u otros invitados también pueden participar. Lo animamos a asistir a la mayor cantidad de reuniones posibles, ya que es una buena manera de informarse sobre las novedades, conocer a sus vecinos y formar parte de la comunidad de la BHA.

ALQUILER

Pago

El alquiler vence el 1.º de cada mes. El atraso o la falta de pago del alquiler pueden dar lugar a medidas para hacer cumplir el contrato. **La BHA no acepta efectivo.** El alquiler puede pagarse mediante un cheque enviado por correo, un giro postal, el portal en línea para inquilinos, el servicio de pagos de facturas en línea de su banco, por correo, depositando el pago en el buzón designado o entregándolo en la oficina del administrador de su propiedad. Consulte [Cómo pagar el alquiler a la BHA](#) para obtener más información.

Recuerde incluir su nombre, dirección y número de unidad en los cheques o giros postales para asegurarse de que el pago se acredite correctamente a su cuenta.

Cálculo del alquiler

La BHA calcula el alquiler en función de los ingresos de su hogar, de acuerdo con las leyes y reglamentaciones estatales o federales, según la propiedad en la que viva. Si sus ingresos aumentan, también aumentará el alquiler y si sus ingresos disminuyen, la BHA reducirá el monto del alquiler.

Los residentes de viviendas públicas financiadas por el estado pagarán el 32 % (el 30 % en el caso de los residentes de las pocas unidades destinadas a personas mayores o personas con discapacidades que no son mayores) de sus ingresos brutos ajustados en concepto de alquiler.

Los residentes de viviendas públicas federales o que tengan vales de elección de vivienda pagarán el 30 % de sus ingresos brutos ajustados en concepto de alquiler.

Ambos programas contemplan diversas deducciones (como las correspondientes a gastos médicos) y exclusiones (como los ingresos de un estudiante universitario que trabaja a tiempo parcial) que pueden reducir el monto de alquiler.

La BHA volverá a calcular su alquiler en las “recertificaciones”. La BHA se comunicará con usted cuatro meses antes de la fecha de recertificación para solicitar un comprobante de ingresos y la documentación correspondiente a cualquier deducción o exclusión que pueda declarar. Responda con la mayor brevedad posible y de manera completa para evitar acciones legales o la acumulación de una deuda por ingresos no informados. En [Mass Legal Help](#), puede encontrar información sobre cómo los programas de vivienda pública calculan el alquiler.

Cambio en los ingresos

Los residentes deben informar cualquier cambio en sus ingresos al administrador de su propiedad. Si sus ingresos disminuyen, puede solicitar una redeterminación intermedia del alquiler para reducir el monto que debe pagar. Si los ingresos mensuales de su hogar aumentan

más del 10 % (viviendas públicas estatales) o registran cualquier aumento (programas federales), debe informarlo al administrador de su propiedad. La BHA debe notificar el aumento del alquiler con 14 días de anticipación, aunque el aumento puede aplicarse retroactivamente si el incremento en los ingresos no se informó de manera oportuna. No informar un aumento de los ingresos puede dar lugar a que se determine un monto considerable en concepto de alquiler adeudado debido a los ingresos no informados o a que se inicien acciones legales.

Medidas de cumplimiento

La BHA considera atrasado cualquier alquiler que no se haya pagado, a más tardar, el día 7 de cada mes y enviará una carta sobre el saldo adeudado a todos los hogares que tengan un saldo a partir de dicha fecha. La BHA puede enviar otras notificaciones legales, incluidos una citación a una reunión previa a la rescisión y un aviso de desalojo, si no se paga el saldo adeudado.

Consulte la [Política de cobro del alquiler](#) completa en el sitio web de la BHA para obtener más información.

Acuerdos de pago y asistencia

La BHA solo celebrará acuerdos de pago dispuestos por un tribunal y sujetos a su cumplimiento obligatorio para saldos superiores a \$500. Los hogares que tengan un acuerdo de pago deben mantenerse al día con el alquiler mensual y pagar cada mes una parte acordada del saldo adeudado para evitar acciones legales.

Hay varios recursos que pueden ayudar a pagar el alquiler si atraviesa una situación familiar que le impide hacerlo. Puede solicitar asistencia estatal de emergencia para pagar el alquiler a través del programa [Rental Aid for Families in Transition](#) (Asistencia residencial para familias en transición, RAFT) o de recursos locales administrados por [Brookline Community Development Corp \(BCDC\)](#). Estos programas tienen fondos limitados y es muy importante que pague el alquiler a tiempo. Si cree que tendrá dificultades para hacerlo, comuníquese de inmediato con el administrador de su propiedad o el coordinador de servicios. Ellos podrán orientarlo sobre recursos de asistencia para pagar el alquiler o ayudarlo a elaborar un plan para mantenerse al día.

CONTRATO DE ALQUILER

Su contrato de alquiler es un acuerdo mutuo entre usted y la BHA. Léalo detenidamente. En él, se explican el monto del alquiler, las condiciones de su ocupación y las circunstancias en las que usted o la BHA pueden rescindir el contrato de alquiler. Es importante que comprenda y cumpla todos los términos del contrato de alquiler y las normas comunitarias, ya que se establecieron con el objetivo de fomentar un entorno de convivencia seguro y respetuoso para todos los residentes.

Adaptaciones razonables

Los residentes con discapacidades pueden solicitar adaptaciones razonables o modificaciones de las políticas, los procedimientos o las características físicas de la propiedad para garantizar el acceso a la vivienda en igualdad de condiciones. Las solicitudes son confidenciales. Comuníquese con el administrador de su propiedad o el coordinador de servicios para comenzar el proceso, que incluirá una conferencia interactiva para analizar sus necesidades y cómo la BHA puede satisfacerlas. La BHA puede necesitar documentación médica si la discapacidad no es evidente.

Consulte la [Política de adaptaciones razonables completa en el sitio web de la BHA](#) para obtener más información.

Procedimiento de presentación de quejas

Si no está de acuerdo con la decisión de la BHA respecto de un asunto relacionado con su contrato de alquiler, puede presentar una queja. Siga los pasos que se indican a continuación:

1. Intente resolver el problema con el administrador de su propiedad.
2. Presente la queja por escrito ante la BHA (por correo o en persona) en 90 Longwood en el plazo de 14 días naturales si el problema no se resolvió. Si está relacionada con la rescisión del contrato de alquiler o la culminación de un programa, debe presentarla en el término de los 7 días posteriores a la notificación correspondiente.
3. La BHA programará una conferencia informal para tratar el asunto.
4. Si es necesario, la BHA programará una audiencia formal con un tercero neutral.

Los residentes no pueden presentar quejas sobre determinadas cuestiones, como los desalojos por falta de pago del alquiler o las disputas entre dos o más residentes.

Consulte la [Política de presentación de quejas completa en el sitio web de la BHA](#) para obtener más información.

Solicitudes de traslado

Los residentes pueden solicitar traslados por motivos de violencia doméstica, por la necesidad de una adaptación razonable o porque la unidad que ocupan es demasiado pequeña. Comuníquese con el administrador de su propiedad para solicitar un traslado (es posible que deba proporcionar documentación de respaldo).

La BHA también incluirá en la lista de traslados a los hogares que ocupen una unidad con más dormitorios de los necesarios para la cantidad de personas que los integran a fin de trasladarlos a una unidad más pequeña. La BHA le notificará cuando lo incluya en la lista de traslados por exceso de espacio. La BHA paga los gastos de traslado de estos hogares, pero le cobrará un monto equivalente a una vez y media el alquiler y se pueden tomar otras acciones legales en su contra si se niega a realizar el traslado.

En general, la BHA no puede trasladar a los residentes entre diferentes programas; por ejemplo, de viviendas públicas estatales a una propiedad con vales basados en proyectos. La BHA cuenta con listas de espera para cada programa y tamaño de dormitorio, con las siguientes prioridades:

1. Violencia doméstica
2. Adaptaciones razonables
3. Hogares que necesitan una unidad más grande
4. Hogares que ocupan una unidad más grande de lo necesario

Tenga en cuenta que tenemos una cantidad limitada de unidades disponibles cada año y que algunas deben destinarse a los postulantes de las listas de espera. Hacemos todo lo posible por atender las solicitudes de traslado, pero los tiempos de espera pueden ser prolongados, especialmente en el caso de los apartamentos más grandes o ubicados en un 1.º piso.

Si bien no podemos trasladar a los residentes de un programa a otro (viviendas públicas federales, viviendas públicas estatales o Sección 8/LLC), recomendamos especialmente a los residentes de viviendas familiares que cumplan los requisitos de las viviendas para personas mayores que soliciten una unidad en nuestras viviendas para personas mayores, que son todas nuevas o están recientemente renovadas y cuentan con ascensores, espacios comunitarios y excelentes servicios para los residentes. Ingrese en www.brooklinehousing.org o comuníquese con nuestra oficina para presentar una solicitud.

Consulte la [Política de traslado completa en el sitio web de la BHA](#) para obtener más información.

Aviso o procedimientos para dejar la vivienda

Para rescindir el contrato de alquiler, los residentes deben notificarlo por escrito a la administración con, al menos, 30 días de anticipación. El aviso por escrito debe abarcar un período completo de alquiler.

El administrador de su propiedad inspeccionará su apartamento antes de la fecha en que deje la vivienda. La BHA puede cobrarles a los residentes por daños que excedan el desgaste normal o por retirar bienes personales que hayan quedado en la vivienda, como empapelado, papel adhesivo, alfombras u otras pertenencias.

Los residentes deben devolver todas las llaves de los apartamentos y de los buzones al administrador de su propiedad o a la oficina principal. Debe dejar el apartamento durante el horario de atención habitual, a menos que haya acordado previamente otro horario con el administrador de su propiedad. Los residentes son responsables del alquiler hasta que hayan devuelto todas las llaves.

Huéspedes y ocupantes que no figuran en el contrato de alquiler

Los residentes son responsables de la conducta de sus huéspedes y deben garantizar que estos cumplan las políticas comunitarias.

Solo aquellos que figuran en el contrato de alquiler pueden vivir en su apartamento. Comuníquese con el administrador de su propiedad para informarle sobre cualquier cambio en la composición de su hogar. Los huéspedes pueden permanecer hasta 21 días en el transcurso de 12 meses, pero la administración debe aprobar su estadía. Las personas que no figuren en el contrato de alquiler no pueden pasar la noche regularmente sin la aprobación de la administración. Esto se considera un incumplimiento del contrato de alquiler y puede dar lugar a medidas para hacer cumplir el contrato.

Si planea ausentarse durante más de 14 días, notifique al administrador de su propiedad. Si la BHA detecta que usted no reside de manera permanente en la unidad, podría perder el derecho a ocuparla.

Bienes personales y seguro para inquilinos

La Brookline Housing Authority no es responsable de la pérdida, el robo ni los daños ocasionados a los bienes personales de los residentes.

La BHA recomienda enfáticamente a los residentes contratar un seguro para inquilinos que proteja sus bienes personales en caso de incendio, daños causados por el agua, robo u otros imprevistos. Las pólizas de seguro para inquilinos suelen ser económicas y pueden cubrir el costo del reemplazo de los bienes personales, así como otras pérdidas. La BHA también recomienda a los residentes conservar documentación, incluidos recibos y fotografías, de los bienes personales importantes para facilitar la presentación de reclamos después de una pérdida.

Mantenimiento y reparaciones

La BHA es responsable de mantener los apartamentos, los edificios y las áreas comunes en condiciones seguras y adecuadas para su funcionamiento. Los residentes deben informar de inmediato cualquier problema de mantenimiento para ayudar a prevenir daños mayores y garantizar reparaciones oportunas.

Los residentes no pueden realizar reparaciones, alteraciones ni modificaciones en su apartamento ni contratar a profesionales externos sin la aprobación previa por escrito de la BHA. Todo trabajo de mantenimiento y reparación debe ser realizado por la BHA o contar con su aprobación.

Cómo solicitar reparaciones:

LLAME AL 617-277-1884: durante el horario de atención (de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.)

LLAME AL 617-277-2022: fuera del horario de atención (de 4:30 p. m. a 8:30 a. m. y fines de semana)

USE EL PORTAL PARA INQUILINOS: <https://www.brooklinehousing.org/>

ENVÍE UN CORREO ELECTRÓNICO: maintenance@brooklinehousing.org

En caso de peligro inmediato, llame al 911.

Por lo general, el personal de mantenimiento de la BHA trabaja durante el horario de atención y hay una cobertura de guardia más limitada por las noches y los fines de semana.

Reparaciones de emergencia (llame de inmediato): la BHA las atenderá en un plazo de 24 a 48 horas

- Falta de calefacción
- Falta de agua caliente
- Filtraciones importantes de agua o inundaciones
- Desbordamiento del sistema de alcantarillado, inodoros desbordados o inodoros obstruidos si es el único inodoro del apartamento
- Olor a gas
- Falta de electricidad en el apartamento
- Cocina o refrigerador que no funcionan
- Puertas de entrada o cerraduras inseguras
- Fuego o humo

* Debe haber calefacción entre el 15 de septiembre y el 31 de mayo.

Durante el día (de 7:00 a. m. a 11:00 p. m.): al menos a 68 °F

Durante la noche (de 11:00 p. m. a 7:00 a. m.): al menos a 64 °F; se aplica a todos los espacios habitables y baños

Reparaciones de rutina: la BHA las atenderá en un plazo de 14 días

- Canillas que gotean
- Problemas con electrodomésticos
- Desagües lentos
- Artefactos dañados
- Armarios o puertas rotos
- Otros problemas de mantenimiento
- Presencia de plagas

Si la BHA no ha completado la solicitud de trabajo en el plazo establecido o si el trabajo no se ha realizado correctamente, comuníquese con el director de Mantenimiento y Modernización, Chris Devoll, al correo electrónico cdevoll@brooklinehousing.org.

Problemas para ingresar:

Durante el horario de atención (de lunes a viernes, de 8:30 a. m. a 4:30 p. m.), llame al 617-277-1884.

Fuera del horario de atención, llame al 617-277-2022. Se le cobrará por la asistencia para ingresar a la vivienda.

Llaves y llaveros electrónicos

Si necesita una llave o un llavero electrónico adicional, hable con el administrador de su vivienda. Se aplican cargos.

Consulte la lista completa de [cargos de mantenimiento en el sitio web de la BHA](#) para obtener más información.

Control de plagas y preparación para el tratamiento

La BHA se toma muy en serio el control de plagas. Si ve plagas, llame de inmediato a Mantenimiento al 617-277-1884. Informar cuanto antes ayuda a prevenir la propagación de las plagas. El proveedor de control de plagas de la BHA está en las instalaciones todos los miércoles. Los administradores de las propiedades acompañan al proveedor de control de plagas. Llame el martes antes de las 3:00 p. m. para que se lo incluya en la lista de tratamiento de esa semana. La administración de la propiedad dejará una notificación en la puerta con los hallazgos del técnico de control de plagas y cualquier tratamiento aplicado.

La BHA y su contratista de control de plagas también realizará inspecciones de control de plagas de TODOS los apartamentos cada 6 meses.

La BHA puede requerir un tratamiento en todo el edificio cuando haya un problema grave o persistente de plagas. Por lo general, le avisará con 14 días de anticipación para que pueda prepararse (vaciar los armarios, alejar los objetos de las paredes, etc.) y le enviará un recordatorio 2 o 3 días antes del tratamiento. Se requieren una preparación y un acceso adecuados para garantizar que el trabajo se realice de manera segura y eficaz. No preparar adecuadamente el apartamento o no proporcionar acceso dará lugar a cargos adicionales por el servicio y puede considerarse un incumplimiento del contrato de alquiler.

Si tiene preguntas sobre la programación o las instrucciones de preparación, comuníquese con el administrador de su propiedad. Si tiene dificultades para prepararse para un tratamiento con aerosol debido a su edad o discapacidad, informe al administrador de su propiedad para que pueda trabajar con usted y Servicios para Residentes a fin de encontrar una solución.

Necesitamos su ayuda para combatir los ratones, las cucarachas y otras plagas. Mantenga limpio su apartamento, no acumule objetos, vacíe los botes de basura con regularidad e informe de inmediato los problemas de plagas. Aunque le frustre que las plagas vuelvan a aparecer después de un tratamiento, no deje de avisar. Esto garantiza que permanezca en la lista para el tratamiento y que la administración pueda identificar problemas recurrentes que requieren un tratamiento en todo el edificio.

Inspecciones anuales de la unidad

Las reglamentaciones tanto federales como estatales requieren que la BHA realice inspecciones anuales de cada unidad para garantizar que esté en buen estado e identificar los aspectos que necesitan reparación o corrección. Recibirá un aviso por escrito con, al menos, 48 horas de anticipación. Durante las inspecciones, el personal revisará lo siguiente:

- Detectores de humo y monóxido de carbono
- Limpieza y orden general
- Salidas despejadas y seguras
- Presencia de plagas o daños causados por ellas
- Daños o mal estado de los componentes de la unidad
- Cumplimiento del contrato de alquiler (ocupación, modificaciones no autorizadas)

No es necesario que esté presente durante la inspección. El administrador de su propiedad y el personal de Mantenimiento de la BHA acompañarán al inspector. Si la BHA observa problemas de limpieza y orden o áreas de salida obstruidas, se lo notificará y programará una inspección de seguimiento en aproximadamente 14 días. La inspección también puede dar lugar a solicitudes de trabajo para que la BHA realice las reparaciones necesarias. Puede solicitar una copia del informe de la inspección al administrador de su propiedad.

Aviso previo al ingreso

La BHA puede necesitar ingresar a su apartamento para realizar inspecciones, tratamientos de control de plagas, reparaciones de mantenimiento y proyectos de construcción (modernización). Estos trabajos pueden estar a cargo del personal de la BHA o de contratistas autorizados.

Salvo en casos de emergencia y para las solicitudes de trabajo realizadas por los inquilinos, **se avisará a los residentes, al menos, 48 horas antes del ingreso.** La BHA publicará avisos en las puertas de entrada de los apartamentos. Ni la BHA ni sus contratistas **ingresarán a su apartamento si solo hay menores.** La BHA dejará un aviso si se encuentra en su unidad cuando usted no esté presente. El personal de la BHA o los contratistas acompañados por el personal de la BHA tocarán la puerta y se anunciarán antes de ingresar. La BHA y sus contratistas actuarán con profesionalismo en su apartamento, limpiarán una vez concluido su trabajo y, en la medida de lo posible, dejarán el apartamento tal como lo encontraron. Si considera que Mantenimiento no ha cumplido estas normas, comuníquese con el director de Mantenimiento y Modernización, Chris Devoll, al correo electrónico cdevoll@brooklinehousing.org.

Si un contratista no ha actuado con respeto o no ha limpiado al terminar su trabajo, comuníquese con el gerente de Proyectos de Capital, Akil Alexander, al **857-274-4382** o al correo electrónico aalexander@brooklinehousing.org.

Si solicita mantenimiento y presenta una solicitud de trabajo para su unidad, esta solicitud brinda permiso a la BHA para ingresar a su apartamento a fin de realizar la reparación. Si usted no se encuentra en el hogar en el momento del servicio, el personal de Mantenimiento puede ingresar, realizar el trabajo y retirarse; dejará un aviso para indicar que estuvo en su unidad.

Tenga en cuenta que los residentes no pueden negar el ingreso si se ha proporcionado el aviso correspondiente. Negar el ingreso que demora las reparaciones, la construcción, las inspecciones o el tratamiento de control de plagas se considera un incumplimiento del contrato de alquiler.

Uso de servicios públicos y energía

Agradecemos su ayuda para reducir los costos de energía, las emisiones de gases de efecto invernadero y el uso del agua.

- Cierre las ventanas cuando la calefacción o el aire acondicionado estén encendidos.
- Apague las luces cuando se vaya de una habitación.
- Selle adecuadamente alrededor de los aires acondicionados instalados en las ventanas. Si es posible, retírelos antes del invierno. Consulte la [Política sobre aires acondicionados de la BHA](#).
- Informe de inmediato a Mantenimiento sobre cualquier filtración de agua o inodoro con pérdida de agua.

Mantenimiento de la unidad

Los residentes deben mantener los apartamentos limpios y seguros. Asegúrese de que los extractores de los baños estén encendidos para evitar el moho y limpie las áreas con humedad. Coloque toda la basura en bolsas y deposítela directamente en el conducto o contenedor correspondiente. No deje la basura en los pasillos ni fuera de los contenedores, ya que esto atrae a los roedores y puede generar cargos de mantenimiento. Comuníquese de inmediato con Mantenimiento ante cualquier problema, como pérdidas de agua, daños en la vivienda, electrodomésticos averiados o presencia de plagas.

Tenga en cuenta que los residentes no pueden pintar, empapelar, utilizar papel adhesivo en las superficies, pegar o fijar objetos al piso ni hacer agujeros en las alacenas de la cocina. Los residentes no pueden contratar profesionales externos ni realizar modificaciones. Si no está seguro de si se permite un cambio, pregúntele al administrador de su propiedad antes de proceder.

Gracias por su ayuda para mantener las comunidades de la BHA.

Responsabilidad de los residentes por daños y cargos

Los residentes son responsables de mantener sus apartamentos en buen estado. Se les pueden cobrar las reparaciones derivadas de negligencia, un uso inadecuado o modificaciones no autorizadas. Los residentes NO son responsables del desgaste habitual.

- Llamadas de asistencia para ingresar a la vivienda
- Electrodomésticos o artefactos dañados a causa de un uso inadecuado
- Cañerías tapadas por grasa, toallitas u objetos que no deben desecharse por el desagüe
- Daños causados por modificaciones no autorizadas
- Falta de preparación de la unidad para los tratamientos contra las plagas
- Cambios sin autorización en el departamento
- Exceso de basura u objetos personales al desocupar la vivienda

Consulte la lista completa de [cargos de mantenimiento en el sitio web de la BHA](#) para obtener más información.

Cuidado de la cocina y los baños

El cuidado adecuado de los lavabos, desagües y cañerías ayuda a prevenir obstrucciones, filtraciones y daños causados por el agua.

Para evitar obstrucciones y desbordamientos, **NO** haga lo siguiente:

- Verter grasa o aceite en los lavabos o desagües
- Tirar por el inodoro toallitas (incluidas las toallitas “aptas para desechar por el inodoro”), toallas de papel, productos sanitarios, arena para gatos ni NINGÚN otro producto que no sea papel higiénico.
- Colocar alimentos, granos de café ni residuos en los lavabos, a menos que su unidad cuente con un triturador de basura aprobado
- Utilizar productos químicos para destapar cañerías, ya que pueden dañarlas y generar riesgos para la seguridad

Informe de inmediato los problemas de plomería para ayudar a evitar daños, incluidos los siguientes:

- Canillas e inodoros que pierden agua
- Desagües lentos u obstruidos
- Pérdidas de agua debajo de los lavabos o alrededor de los artefactos
- Desbordamientos o atascos de inodoros

Electrodomésticos y artefactos

Mantenga limpios y en buenas condiciones las cocinas, los refrigeradores, los lavabos y los artefactos de los baños. Informe de inmediato cualquier problema de mantenimiento.

Lavadoras/secadoras

No se permiten lavadoras, secadoras ni lavavajillas en su unidad².

AIRES ACONDICIONADOS

Se permite instalar adecuadamente aires acondicionados en su apartamento. Debe sellar correctamente alrededor de los aires acondicionados de ventanas para mantener una temperatura agradable y reducir el consumo energético. Consulte con el administrador de su propiedad sobre la instalación.

² Algunos residentes tienen lavadoras/secadoras desde hace mucho tiempo en nuestras propiedades familiares. Sin embargo, el sistema de plomería no puede manejar esto adecuadamente y estamos retirando las conexiones para lavadoras cuando se desocupa una unidad.

Consulte la [Política sobre aires acondicionados completa en la sección de políticas del sitio web de la BHA](#) para obtener más información.

Parrillas al aire libre

No está permitido guardar una parrilla a gas propano en ningún lugar dentro del edificio. Esto es un incumplimiento grave del código de incendios y de su contrato de alquiler. La BHA no permite parrillas a carbón.

Consulte la [Política de parrillas al aire libre completa en la sección de políticas del sitio web de la BHA](#) para obtener más información.

Salas comunitarias

Las salas comunitarias son únicamente para los residentes. El uso de la sala comunitaria está sujeto a la Política de salas comunitarias. Los residentes interesados en utilizar la sala comunitaria para eventos deben comunicarse con el administrador de su propiedad para obtener información sobre la disponibilidad, las pautas y la aprobación. Las salas comunitarias, al igual que las áreas comunes, deben utilizarse respetuosamente y quedar limpias después de su uso.

Consulte la [Política de salas comunitarias completa en el sitio web de la BHA](#) para obtener más información.

Lavaderos

Los lavaderos están disponibles para los residentes únicamente durante el horario indicado. Respete a los demás y haga lo siguiente:

- Retire su ropa rápidamente.
- Limpie los filtros de pelusa.
- Mantenga el área ordenada.

Si una lavadora o secadora no funciona, notifique al administrador de su propiedad para que se puedan programar las reparaciones. Si pierde dinero en una máquina, comuníquese directamente con la empresa de lavandería. El número de teléfono está publicado en el lavadero. El personal de la empresa lo ayudará con el reembolso.

Basura y materiales reciclables

No deje basura, materiales reciclables ni objetos voluminosos en los pasillos, las áreas comunes ni fuera de las áreas designadas para su eliminación. Los residentes deben desechar la basura y los materiales reciclables en las áreas o los contenedores designados de su propiedad. Según su

edificio, esto puede incluir conductos de basura, contenedores, compactadores o contenedores de reciclaje. Los materiales reciclables deben separarse de manera correcta y colocarse en los contenedores correspondientes, debidamente identificados. Siga las instrucciones indicadas en su propiedad.

Tenga en cuenta que, antes de desecharse, los objetos filosos deben cubrirse de manera segura y colocarse en un contenedor aprobado para objetos filosos o en un contenedor sellado y resistente a las perforaciones.

Conducta de los residentes

Comportamiento de los residentes

La BHA está comprometida a mantener una comunidad segura y respetuosa.

No están permitidos el abuso verbal, las amenazas físicas, el acoso ni la intimidación hacia el personal u otros residentes.

La BHA se toma muy en serio las conductas discriminatorias o amenazantes, incluidas aquellas basadas en la raza, el género, la discapacidad u otras características protegidas. Esta conducta puede dar lugar a medidas para hacer cumplir el contrato de alquiler y, de ser necesario, también puede remitirse a las autoridades policiales.

Política de no fumar

Las infracciones relacionadas con el consumo de tabaco darán lugar a medidas para hacer cumplir el contrato de alquiler. No está permitido fumar en el interior de los apartamentos, en las áreas comunes ni a menos de 25 pies de los edificios. Consulte nuestra [Política de vivienda libre de humo](#) para obtener más información. Esto se aplica, entre otros, a lo siguiente:

- Cigarrillos
- Puros
- Pipas
- Uso de cigarrillos electrónicos y vapeo
- Consumo de marihuana (independientemente de su situación legal)

Política de consumo de alcohol y drogas

La BHA tiene una política de tolerancia cero respecto de las drogas ilegales. No se permite el consumo de alcohol en las áreas públicas o comunes. El consumo y la distribución de drogas ilegales están terminantemente prohibidos y darán lugar al desalojo.

Ruidos y disfrute pacífico de la vivienda

Los horarios en los que se debe evitar hacer ruido son de 10:00 p. m. a 7:00 a. m. Durante este horario, tenga especial cuidado de mantener la música, la voz y otros ruidos a un volumen razonable.

Los residentes son responsables de la conducta de los miembros del hogar y los huéspedes.

Los residentes deben cumplir con todas las ordenanzas locales sobre ruido aplicables, incluida la [Ordenanza sobre ruido de la ciudad de Brookline](#).

Se espera que los residentes y huéspedes sean considerados con sus vecinos y ayuden a mantener un entorno de convivencia pacífica. No se permiten ruidos que interfieran en el derecho de otras personas de disfrutar su vivienda.

Seguridad y procedimientos de emergencia

Para la Brookline Housing Authority (BHA), la seguridad de los residentes es una de sus principales prioridades. La BHA trabaja en estrecha colaboración con los servicios de emergencia y el equipo de gestión de emergencias de la ciudad de Brookline para contribuir a la seguridad de los edificios y los residentes. La BHA brinda información importante sobre los edificios y, cuando corresponde, sobre los residentes para ayudar al personal de emergencia a responder de manera eficaz.

Estas asociaciones permiten garantizar una respuesta coordinada y oportuna ante una emergencia.

Se recomienda a los residentes familiarizarse de antemano con las salidas de los edificios, las alarmas contra incendios y las vías de evacuación.

Alertas de emergencia y notificaciones (Everbridge)

La Brookline Housing Authority utiliza un sistema de notificación de emergencia llamado Everbridge para comunicar información importante a los residentes.

La BHA usa Everbridge para enviar alertas sobre emergencias, problemas en el edificio, información de seguridad, fenómenos meteorológicos, eventos para residentes u otros avisos importantes relacionados con su apartamento o comunidad. Everbridge ayuda a la BHA a proporcionar actualizaciones en tiempo real sobre emergencias. La BHA informará a los residentes cuando comience la emergencia (es decir, corte de energía, interrupción del servicio de los ascensores), cualquier información importante durante el evento y cuando el problema se haya resuelto.

Everbridge envía notificaciones por mensaje de texto, correo electrónico o teléfono. Por lo general, los mensajes de texto provendrán del número “89361”.

Mantenga actualizado su número de teléfono y su dirección de correo electrónico con el administrador de su propiedad para asegurarse de recibir estos mensajes. Si su número de teléfono o dirección de correo electrónico cambian, notifíquelo de inmediato al administrador de su propiedad.

Detectores de humo y equipos de seguridad contra incendios

Para su seguridad, se proporcionan detectores de humo, que siempre deben permanecer instalados y en funcionamiento. **No retire**, desconecte, cubra ni manipule los detectores de humo ni los equipos de seguridad contra incendios. Si su detector de humo no funciona o emite sonidos de manera incorrecta, infórmelo de inmediato a Mantenimiento para que puedan repararlo o reemplazarlo.

Manipular los detectores de humo o los equipos de seguridad contra incendios constituye un incumplimiento grave del contrato de alquiler y también está prohibido por la ley de Massachusetts. Los incumplimientos pueden dar lugar a medidas para hacer cumplir el contrato de alquiler, así como a sanciones legales. La BHA le cobrará el reemplazo de los detectores de humo que usted haya retirado.

Cómo informar sobre problemas de seguridad

Los residentes deben informar de inmediato cualquier problema o peligro relacionado con la seguridad a la Oficina de Mantenimiento de la BHA o al administrador de su propiedad. Ante una emergencia, llame primero al 911. Trabajar en colaboración ayuda a mantener una comunidad segura para todos.

Seguridad contra incendios

Si percibe olor a gas o humo, evacúe y llame de inmediato al 911.

En caso de incendio, mantener la calma y actuar rápidamente puede ayudar a proteger su seguridad y la seguridad de los demás.

Estos son algunos pasos importantes que debe seguir:

- Conozca las salidas: sepa dónde están las escaleras y salidas de su edificio. Las vías de evacuación están señalizadas en los edificios de la BHA que tienen ascensores.
- Verifique antes de abrir las puertas: si cree que puede haber un incendio cerca, toque la puerta con el dorso de la mano. Si está caliente, no la abra. Busque humo u otras señales de peligro antes de salir de su apartamento.
- Use las escaleras, no los ascensores.
- Planifique un lugar de encuentro. Elija un lugar seguro al aire libre donde su familia o las personas de su hogar puedan reunirse después de evacuar el lugar.

Ayude a las personas que necesitan asistencia:

La BHA cuenta con una lista confidencial de residentes que pueden necesitar ayuda durante una emergencia. Si usted tiene una afección médica que el personal de emergencias deba saber, le recomendamos que se la informe al administrador de su propiedad para que se lo incluya en este archivo confidencial. Trabajamos en estrecha colaboración con el equipo de respuesta ante emergencias de la ciudad de Brookline y los servicios de emergencias acudirán para ayudarlo si es necesario.

No vuelva a ingresar hasta que el personal de emergencias confirme que es seguro hacerlo.

Seguridad y protección de los edificios

Para seguridad de todos los residentes, las puertas de entrada de los edificios deben permanecer cerradas con llave. **No** mantenga abiertas las puertas, no impida que se cierren ni manipule las cerraduras o los equipos de seguridad. Use el sistema de intercomunicación para confirmar la identidad de los visitantes antes de permitirles ingresar al edificio. No permita el ingreso de personas que no conoce.

Tenga en cuenta que manipular las puertas, las cerraduras, los sistemas de intercomunicación u otros sistemas de seguridad es un incumplimiento grave del contrato de alquiler.

Se utilizan cámaras de seguridad en las entradas y en las áreas comunes interiores y exteriores para ayudar a mantener un entorno de convivencia seguro. Consulte la [Política de cámaras de seguridad de la BHA](#) en nuestro sitio web para obtener más información.

Pasillos y áreas comunes

Los pasillos, los ascensores, los vestíbulos y otras áreas comunes están destinados a ingresar y salir del edificio, así como a acceder a las instalaciones compartidas. Estas áreas no deben utilizarse para jugar, reunirse ni socializar durante períodos prolongados.

Los pasillos, las escaleras, los rellanos y todas las áreas comunes deben mantenerse siempre despejados para garantizar la seguridad contra incendios y permitir el acceso en caso de emergencia.

Los objetos personales no pueden guardarse* ni colocarse fuera de su apartamento ni en ninguna área común. Esto incluye calzado, bicicletas, cochecitos, juguetes, muebles, basura, decoraciones y cualquier otra pertenencia.

* Los residentes pueden guardar sus bicicletas en los estacionamientos para bicicletas proporcionados por la BHA y las parrillas a gas propano fuera de la entrada de su edificio, a una distancia segura.

No se pueden colgar objetos en las paredes de los pasillos ni fuera de su unidad.

Tenga en cuenta que los objetos que se encuentren en las áreas comunes constituyen una infracción del código de incendios y se retirarán sin previo aviso.

Estacionamiento

En las propiedades de la Brookline Housing Authority (BHA), el estacionamiento es limitado y no está garantizado. Cuando está disponible, generalmente se limita a un vehículo por hogar. El estacionamiento es exclusivo para vehículos registrados de los residentes. No se permite el estacionamiento de vehículos de visitantes en la propiedad de la BHA. Todos los vehículos deben estar registrados en la BHA y tener colocada una calcomanía de estacionamiento de la BHA vigente y claramente visible o un pase de estacionamiento amarillo temporal. Los vehículos también deben tener el registro válido, un seguro vigente y una calcomanía válida de inspección estatal.

En las áreas de estacionamiento, no se permiten reparaciones ni trabajos de mantenimiento de vehículos, incluidos los cambios de aceite, cambios de líquidos o trabajos mecánicos.

Los vehículos estacionados en infracción de las normas de estacionamiento de la BHA o que no tengan una calcomanía de estacionamiento de la BHA válida y visible o un pase temporal podrán ser remolcados por cuenta del propietario. Si su vehículo es remolcado de una propiedad de la Brookline Housing Authority, será retirado por la siguiente empresa:

Robert's Towing

171 North Beacon Street Brighton, MA 02135

Teléfono: (617) 254-0303

Los residentes deben comunicarse directamente con la empresa de remolque para obtener información sobre cómo recuperar su vehículo y los costos correspondientes. Si considera que su vehículo fue remolcado por error (por ejemplo, si su vehículo no estaba estacionado en un carril de bomberos ni en otra área restringida y su calcomanía de estacionamiento válida de la BHA era claramente visible), comuníquese lo antes posible con el administrador de su propiedad para que se pueda revisar la situación.

Consulte la [Política de estacionamiento de la BHA en nuestro sitio web](#) para obtener más información.

Nieve:

La BHA puede pedir a los residentes que muevan sus vehículos antes o después de una nevada para permitir que se retire la nieve del estacionamiento. Los residentes deben tener cuidado de no arrojar nuevamente la nieve al estacionamiento, a las vías peatonales ni al espacio de estacionamiento de sus vecinos.

Consulte la [Política para casos de tormenta completa en la sección de políticas del sitio web de la BHA](#) para obtener más información.

Motocicletas y ciclomotores

Las motocicletas, los escúteres y los vehículos similares no pueden sujetarse con cadenas a cercas, barandas ni a ninguna parte de la estructura del edificio, ni estacionarse en las aceras o en áreas de césped dentro del predio. Deberá registrarlos con el administrador de su propiedad según la política de estacionamiento para obtener una calcomanía y un espacio de estacionamiento.

Consulte la [Política de estacionamiento completa](#) y la Política del [predio](#) en la sección de políticas del sitio web de la BHA para obtener más información.

Mascotas y animales de servicio

Se permiten mascotas en las propiedades de la BHA, bajo determinadas condiciones. Consulte la [Política sobre mascotas completa](#) en www.brooklinehousing.org para conocer las normas sobre razas, tamaños, licencias y documentación requerida. Los hogares no pueden tener más de una mascota, y las mascotas no pueden pesar más de 18 libras en la edad adulta. La BHA debe aprobar con anticipación a todas las mascotas.

Animales de servicio/apoyo:

Los residentes con discapacidades pueden solicitar adaptaciones para tener un animal de servicio o de apoyo emocional. Comuníquese con el administrador de su propiedad para comenzar el proceso.

Limpieza de los excrementos de su mascota:

Los dueños de las mascotas son responsables de recoger de inmediato los excrementos de sus mascotas y desecharlos adecuadamente en los botes de basura designados. No recoger los excrementos de las mascotas genera problemas de salud y limpieza, y puede dar lugar a multas por incumplimiento del contrato de alquiler.

Requisitos sobre el uso de correa:

Los dueños de las mascotas siempre deben tener a sus mascotas con correa cuando estén fuera de la unidad. Esto se aplica a todas las áreas comunes, incluidos los estacionamientos, las vías peatonales y los espacios verdes. No se puede dejar a las mascotas atadas o desatendidas afuera en ningún momento.

Registro municipal:

De acuerdo con las reglamentaciones de la ciudad de Brookline, todos los perros deben tener la licencia correspondiente de la ciudad y las vacunas requeridas al día. Debe proporcionar un comprobante de registro y vacunación a la BHA.

Ruido y comportamiento:

Los dueños de las mascotas son responsables de garantizar que sus mascotas no generen molestias (p. ej., ladridos excesivos) ni supongan una amenaza para otras personas.

Inspecciones y llamadas para solicitudes de trabajo:

Cuando se realicen inspecciones o trabajos de mantenimiento, las mascotas deben permanecer en una jaula, en otra habitación o fuera de la unidad para garantizar la seguridad de las mascotas, del inspector o del personal de mantenimiento encargado de realizar el trabajo. Los residentes deben informar con anticipación a los inspectores y al personal de mantenimiento sobre su mascota y seguir las instrucciones específicas proporcionadas por el administrador de su propiedad.

Consulte la [Política sobre mascotas completa en la sección de políticas del sitio web de la BHA](#) para obtener más información.

Organizaciones de inquilinos

Los residentes de la BHA tienen derecho a formar organizaciones de inquilinos. Los residentes de las viviendas públicas estatales pueden formar una organización local de inquilinos (LTO) para representar a los inquilinos y tratar distintos asuntos con la Housing Authority. Una vez debidamente formadas y reconocidas, las LTO se reúnen de manera periódica con la administración y deben consultarse sobre asuntos que afecten a los residentes, incluidas las siguientes:

- contratación de directores ejecutivos;
- contratación de empleados de la LHA que tendrán trato directo con los residentes;
- solicitudes de exenciones regulatorias;
- modernización y desarrollo;
- participación de la LTO y de los residentes en las reuniones de la Junta de la LHA;
- políticas de la LHA que afecten el estado, los derechos, las tareas o el bienestar de los residentes;
- presupuestos anuales;
- plan anual; y
- Plan de Mejoras de Capital (CIP).

Las LTO también tienen derecho a recibir \$25/año del presupuesto de la Housing Authority por cada apartamento cubierto para apoyar sus actividades.

Consulte a Mass Union of Public Housing Tenants a fin de obtener más recursos sobre las LTO y asistencia para organizarlas.

Inquietudes de los inquilinos

Si los residentes tienen inquietudes sobre su situación como inquilinos, el cumplimiento del contrato de alquiler o la propiedad, les pedimos que primero hablen con el administrador de su propiedad. Si sus inquietudes no se resuelven, les solicitamos que sigan el siguiente proceso para elevar su reclamo:

1. Directora de Administración de Propiedades: Ana De La Puente, adelapuate@brooklinehousing.org
2. Alta dirección:
 - a. Subdirectora ejecutiva: Lisa Brown, lbrown@brooklinehousing.org
 - b. Director ejecutivo: Ben Stone, bstone@brooklinehousing.org
3. Junta de Comisionados de la BHA: tenga en cuenta que los comisionados no intervienen en cuestiones individuales de los inquilinos, sino que supervisan la administración de la BHA a través del director ejecutivo.
 - a. Consulte los correos electrónicos aquí: <https://www.brooklinehousing.org/about.aspx>.
 - b. Los residentes también pueden hacer comentarios públicos en las reuniones de la junta.
4. Organismos regulatorios y de financiamiento de la BHA:
 - a. Residentes de las viviendas públicas estatales - Executive Office of Housing & Livable Communities (Oficina Ejecutiva de Vivienda y Comunidades Habitables): Housing.Help@mass.gov (incluya Brookline Housing Authority en el asunto)
 - b. Viviendas públicas federales: línea del servicio de atención al cliente del HUD, **(800) 955-2232**

Si los residentes tienen inquietudes sobre la finalización de los trabajos solicitados o sobre otras cuestiones de mantenimiento, deben dirigirse primero al director de Mantenimiento y Organización, Chris Devoll, (cdevoll@brooklinehousing.org).

Asistencia legal

La BHA intenta resolver todas las cuestiones de manera amistosa con los residentes. Sin embargo, los residentes tienen derecho a buscar asistencia legal y pueden tener acceso a servicios legales gratuitos o de bajo costo.

Mass Legal Help ofrece información sobre diversos temas relacionados con la vivienda y el alquiler, y cuenta con una herramienta que puede ayudarlo a encontrar un abogado si lo necesita. <https://www.masslegalhelp.org/find-lawyer>