

## Plantilla de buenas prácticas: SOLICITUD DE VIVIENDA

### INSTRUCCIONES PARA EL USO DE LA PLANTILLA

- **Finalidad:** Esta plantilla le ayudará a decidir si una persona sobreviviente cumple los lineamientos del Programa de vivienda de transición OVW (TH).
- **Cómo utilizar esta plantilla:** Puede adaptar esta plantilla para que se ajuste a sus necesidades y al trabajo que realiza. Puede cambiar la redacción para que coincida con el lenguaje utilizado en su programa. Antes de utilizar esta plantilla con un solicitante de vivienda, borre esta página de instrucciones. También, por favor, borre cualquier nota marcada gris. **Asegúrese de sustituir todo el texto resaltado por la información de su programa.**
  - Como regla básica, los documentos vitales y la información que identifica a una persona no deben ser recolectados y archivados en el expediente de una persona sobreviviente. Los archivos del programa pueden ser solicitados por los tribunales y/o la confidencialidad o privacidad de la información en los archivos podría ser vulnerada. Esto significa que la información recopilada puede tener un efecto perjudicial en la vida de una persona sobreviviente. Le sugerimos que guarde el menor número de notas que le sea posible.



## **INICIO DE LA PLANTILLA**

*[MEMBRETE DE LA AGENCIA]*

### **SOLICITUD DE VIVIENDA**

#### **Instrucciones**

#### **¿Necesita ayuda con esta solicitud?**

- Ofrecemos este formulario en otros idiomas además del inglés.
- Ofrecemos un sencillo glosario en inglés de las palabras complejas que se utilizan en este formulario.
- Puede pedir a cualquier miembro del personal de **[inserte el nombre de su programa]** que le ayude a completar este formulario.
- Por favor díganos si necesita alguna adaptación en especial (intérpretes, ayudas a la movilidad, etc.). Haremos todo lo que esté a nuestro alcance para satisfacer sus necesidades.

#### **Acerca de nuestro programa:**

Nos da mucho gusto que haya decidido presentar su solicitud con **[inserte el nombre de su programa e información sobre la misión]**. Tenga en cuenta que **[Nombre del programa]** puede no ofrecer asistencia las 24 horas del día. Nuestro horario normal de atención es: **[inserte el horario]**.

Ofrecemos el modelo de vivienda **[información sobre el modelo de vivienda, ya sea vida congregada, sitio disperso u otro modelo]**. Nos dará mucho gusto responder a cualquier pregunta que tenga sobre nuestro programa o cualquier otro servicio que ofrecemos. Por favor, póngase en contacto con **[insertar nombre e información de contacto]** para obtener más información.

#### **¿Quién puede presentar una solicitud?**

El alojamiento se ofrecerá en función de cada caso, dependiendo de nuestro financiamiento.



*Created for adaptation by the National Network to End Domestic Violence in partnership with the Office on Violence Against Women.  
Revised October 2019*

Para presentar una solicitud, usted debe ser:

- Una persona sobreviviente de violencia doméstica, agresión sexual, violencia de pareja o noviazgo y/o acecho;
- Una persona en situación sin techo o con necesidad de vivienda debido a la violencia doméstica, la agresión sexual, la violencia de pareja o noviazgo y/o el acecho;
- Tener al menos 18 años o ser una persona menor de edad (legalmente) emancipada;
- Las personas que utilizan un asistente de cuidados personales (PCA por sus siglas en inglés) son bienvenidas a solicitar una vivienda. No se les denegarán los servicios por este motivo.

### **Servicios que ofrecemos:**

- Ayuda para la vivienda y para los servicios públicos durante un máximo de 24 meses. Puede solicitar seis meses de ayuda adicional.
- Defensa, gestión de casos, asesoramiento y más.
- Planificación continua de la seguridad y equipo para su hogar.
- Ayuda para el transporte, el cuidado de los niños y el mobiliario del hogar.
- Servicios de atención posterior durante un mínimo de tres meses y un máximo de un año.
- [Añadir cualquier otro servicio]

### **¿Qué son los servicios voluntarios?**

Usted puede decidir en qué servicios participa y qué servicios ofrecemos. No tiene que participar en nuestros servicios para poder quedarse con nosotros. Por favor, infórmenos de cualquier servicio que pudiera resultarle útil y haremos todo lo posible por agregarlo.

### **Cómo completar esta solicitud:**

Esta solicitud nos ayuda a decidir si usted cumple con los lineamientos del Programa de Vivienda de Transición de la OVW.



*Created for adaptation by the National Network to End Domestic Violence in partnership with the Office on Violence Against Women.  
Revised October 2019*

Le informamos que:

- Tiene el derecho a no responder a ninguna de las preguntas de este formulario.
- Tiene derecho a ser tratado(a) con dignidad y respeto en este proceso. Si no lo es, por favor, háganoslo saber.
- Queremos proteger su privacidad. Díganos cómo le gustaría enviar su solicitud. De esa manera trabajaremos con usted para hacerlo de forma privada.

Por favor, complete este formulario y háganoslo llegar en el momento que más le convenga. Una vez que recibamos su solicitud, la revisaremos y nos pondremos en contacto con usted para hablar de los siguientes pasos a seguir. [Explique cuánto tiempo podría tardarse el proceso de las solicitudes y quién podrá ponerse en contacto con el/la solicitante].

**¡Gracias!** Gracias por su interés en nuestro programa. Esperamos tener noticias tuyas pronto.



[MEMBRETE DE LA AGENCIA]

**Solicitud**

Fecha del día de hoy:

---

Su nombre: \_\_\_\_\_

¿Cómo le gustaría que nos pongamos en contacto con usted?

---

Si nos ponemos en contacto con usted por teléfono, ¿es seguro dejarle un mensaje?  Sí  No

En caso de no ser así, ¿cuál sería el mejor día y hora para llamar?

---

¿Existen instrucciones especiales para el envío de mensajes, por teléfono o por correo electrónico? En otras palabras, ¿hay ciertas palabras que no debemos utilizar? ¿Hay ciertas horas del día en las que no debemos dejar un mensaje?

---

¿Cómo supo nuestro programa?

---

**Cuéntenos sobre usted:**

¿Tiene al menos 18 años o es una persona menor legalmente emancipada?  Sí  No

¿Es usted el padre, la madre, el tutor o el/la cuidador(a) de un menor dependiente?

Sí  No



Género (cómo se identifica): \_\_\_\_\_

Pronombres que utiliza: \_\_\_\_\_

¿Qué idioma prefiere hablar? \_\_\_\_\_

¿Puede usted entender el inglés (hablado y/o escrito)?  Sí  No

¿Quién vivirá con usted? Indíquenos el sexo, la edad y las necesidades especiales de todas las personas que compartirán la vivienda con usted. Esto nos ayudará a atender mejor a su familia.

*(Por favor, tome en cuenta que nuestro financiamiento requiere que el alojamiento que ofrecemos sea únicamente para las personas sobrevivientes de la violencia doméstica, la violencia sexual, la violencia de pareja o noviazgo y/o el acoso, y a sus dependientes. Un dependiente es cualquier persona que depende de usted para casi todas sus necesidades económicas. Eso puede incluir:*

- niños a su cargo a tiempo completo o parcial
- padres o abuelos mayores
- hijos mayores discapacitados

Por favor hable con nosotros en caso de tener dudas sobre quién se considera como dependiente).

Número de personas a su cargo / miembros del hogar: \_\_\_\_\_

Edad / género de los dependientes / miembros del hogar:

---

---

---

¿Tiene usted una mascota u otro animal de compañía o de servicio?



Created for adaptation by the National Network to End Domestic Violence in partnership with the Office on Violence Against Women.  
Revised October 2019

Sí  No

¿Tiene otros animales que le preocupen y que puedan necesitar un alojamiento a corto plazo?  Sí  No

En caso afirmativo, indíquenos el tipo de animal de compañía que tiene. (perro, gato, etc.) Mencione cualquier otra información importante sobre cada uno de ellos.

---

---

---

---

**¿Dónde vive usted actualmente?**

¿Se encuentra usted actualmente en situación sin techo a causa de la violencia doméstica, la violencia sexual, la violencia de pareja o noviazgo y/o el acecho?

Sí  No

¿Necesita usted una vivienda debido a la violencia doméstica, la violencia sexual, la violencia de pareja o noviazgo o el acecho? Por ejemplo, ¿necesita cambiar de vivienda debido a problemas de seguridad relacionados con la violencia doméstica, la violencia sexual, el acecho o la violencia de pareja o noviazgo?

Sí  No

¿Está dispuesto(a) a mudarse a otro vecindario?  Sí  No

En caso de ser así, ¿hay algún vecindario en el que no pueda o no quiera vivir?

---



## Seguridad

Estamos aquí para ayudarle a elaborar, cambiar y actualizar los planes de seguridad durante este proceso de solicitud.

¿Le gustaría hablar con un(a) defensor(a) sobre la planeación de la seguridad?  Sí  No

## ¿Tiene alguna otra duda que desee comentarnos?

Puede preguntarnos lo que desee en el espacio a continuación.

---

---

---

---

---

## Recursos locales

Infórmenos si necesita otros recursos locales. Haremos todo lo posible para ponerle en contacto con los recursos que se ajusten a sus necesidades.

*Tenga en cuenta que esta es una solicitud. Completarla no significa que será aceptado(a) en nuestro programa de vivienda. Si cumple con los lineamientos programaremos una reunión de seguimiento. En ese momento, es posible que le pidamos más información. Gracias.*

\*\*\*\*\*

## Para uso exclusivo de la oficina

¿Aceptado(a) en el programa?  Sí  No

En caso de que así sea, fecha en que se le informó al(a) solicitante:



Created for adaptation by the National Network to End Domestic Violence in partnership with the Office on Violence Against Women.  
Revised October 2019

---

Fecha de admisión y de incorporación:

---

En caso negativo, fecha en que se informó al(a) solicitante: \_\_\_\_\_

Motivo de la inadmisión: \_\_\_\_\_

---

¿Se le proporcionó al(a) solicitante información sobre cómo presentar una apelación?  Sí  No

¿Otras referencias o recomendaciones ofrecidas?

---

---

---



## HERRAMIENTA PARA ESTABLECER METAS

NOTA: Las organizaciones pueden adaptar estas muestras de materiales para sus necesidades y su trabajo. Pueden cambiar las palabras para que correspondan al lenguaje que su organización prefiere (por ejemplo sobreviviente o participante de servicios). Antes de usar esta plantilla, quiten las notas en gris y asegúrense de reemplazar todas las secciones en amarillo con información de su programa.

Durante su tiempo en este programa de vivienda transicional, estamos disponibles para ayudarle con los retos, las barreras o las metas que usted quiera abordar. El propósito de esta herramienta es ayudarle a identificar algunas cosas que quisiera realizar o resolver durante su período en este programa, e identificar algunos de los pasos o actividades necesarios para hacerlo.

Este es su plan y puede ser revisado o cambiado cuando sea necesario. Ud. puede incluir cualquier tipo de meta, grande o pequeña; cualquier cosa que sea importante para Ud. Por ejemplo, las metas pueden incluir: aumentar los ingresos, conseguir un certificado educacional o empezar un programa de licenciatura, arreglar el carro, buscar opciones para vivienda permanente, mejorar asuntos del crédito, tratar con una necesidad médica, inscribir a sus hijos en un programa del verano/después de la escuela, aprender una destreza, empezar un pasatiempo, etc. Ud. también puede incluir un plan para trabajar para realizar las metas identificadas, si piensa que sería útil.

No importa si Ud. utiliza esta herramienta o no o realiza las metas en su lista, su participación en este programa no será afectada. Esta herramienta es opcional y sólo una guía para ayudarle a organizar sus metas.

---

Algunas de las metas específicas que me gustaría realizar o abordar incluyen:

Fecha: \_\_\_\_\_

Meta: \_\_\_\_\_

Actividades: \_\_\_\_\_

Barreras o retos: \_\_\_\_\_

Cronología (si Ud. piensa que sería útil):

\_\_\_\_\_

Las cosas que yo puedo hacer para realizar esta meta (sin ayuda) incluyen:

\_\_\_\_\_



Necesitaré ayuda o apoyo del programa de Vivienda Transicional en las siguientes maneras:

---

Fecha:

Meta: \_\_\_\_\_

Actividades: \_\_\_\_\_

Barreras o retos: \_\_\_\_\_

Cronología (si Ud. piensa que sería útil):

---

Las cosas que yo puedo hacer para realizar esta meta (sin ayuda) incluyen:

---

Necesitaré ayuda o apoyo del programa de Vivienda Transicional en las siguientes maneras:

---

Fecha:

Meta: \_\_\_\_\_

Actividades: \_\_\_\_\_

Barreras o retos: \_\_\_\_\_

Cronología (si Ud. piensa que sería útil):

---

Las cosas que yo puedo hacer para realizar esta meta (sin ayuda) incluyen:

---

Necesitaré ayuda o apoyo del programa de Vivienda Transicional en las siguientes maneras:

---



## Procedimiento para Quejas en la Vivienda Transicional

NOTA: Las organizaciones pueden adaptar estas plantillas de materiales para que cumplan con sus necesidades y el trabajo que hacen. Pueden cambiar las palabras para que correspondan con el lenguaje que su organización prefiera (por ejemplo sobreviviente o participante de servicios). Antes de utilizar esta plantilla, quite las notas en gris y asegúrese de reemplazar las secciones en amarillo con la información específica de su programa.

En cualquier ambiente donde interacciona la gente con regularidad, es posible que haya conflictos, quejas y preocupaciones. Estos asuntos pueden ocurrir entre individuos o familias que se alojan en la vivienda transicional y el personal del programa, o con respeto a las políticas o reglas específicas del programa. Este procedimiento para quejas existe para asegurar de que Ud. tenga un proceso para registrar formalmente una queja o preocupación, ser oído y tener una oportunidad de resolver el problema.

Ud. tiene el derecho de empezar este Procedimiento para Quejas en la Vivienda Transicional si cree que cualquier política de la vivienda transicional ha sido utilizada injustamente en su situación o si Ud. y/o sus hijos han sido maltratados por alguien que vive en la vivienda transicional o por alguien asociado profesionalmente o formalmente con la organización.

Durante el proceso de quejas Ud. tiene el derecho de:

- ❖ Que sus quejas se tomen en serio y se consideren justamente, imparcialmente y durante un período razonable de tiempo;
- ❖ La privacidad en toda la correspondencia (escrita y verbal, incluyendo el email), y que se proteja completamente su confidencialidad;
- ❖ Recibir copias de toda la documentación relacionada a su queja (escrita y de audio);
- ❖ Utilizar la ayuda de otras entidades, como las organizaciones de abogacía para los derechos civiles, los derechos de inquilinos y para la anti-discriminación en los servicios sociales y de vivienda; y
- ❖ Ser asegurada de que no vaya a ser despedida ni que se nieguen la asistencia sólo por su participación en cualquier parte del proceso de quejas.

Los Procedimientos para Quejas en la Vivienda Transicional son:

Las quejas entre gente que vive en la vivienda transicional ~

- ❖ Si el asunto es una emergencia o un asunto significado de seguridad, por favor avísele a cualquier miembro del personal de la vivienda transicional tan pronto como posible. Si el personal no está disponible, llame a la línea de crisis de 24 horas de la organización a ###-###-#### o a 911. Dependiendo de la severidad de la situación es



*Creada para adaptación por la Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.*

NNEDV

- ❖ posible que se tome acción inmediatamente y que se busque una resolución segura.
- ❖ Si Ud. tiene una preocupación o queja con otro individuo que recibe asistencia y/o que vive en la vivienda transicional, es mejor abordarla directamente y intentar cooperar para llegar a una solución mutuamente aceptable. Ud. siempre tiene la opción de buscar los consejos y el apoyo de las defensoras y del personal del programa.
- ❖ Si no tiene éxito con la comunicación directa, hable sobre la situación con su defensora. Se acordará una reunión mediada con todas las personas involucradas dentro de 3 días (72 horas).
- ❖ Si no se encuentra una solución satisfactoria, el Coordinador del Programa o el Director Ejecutivo de la organización será incluido para hablar de los próximos pasos. Es posible que le pida a Ud. que entregue documentación escrita o audio grabado de sus preocupaciones.
- ❖ Si les pedimos a una o más personas que salgan de la vivienda transicional, trabajaremos con esos individuos para ayudarles a encontrar vivienda alternativa apropiada y el apoyo relacionado.

#### Otras Quejas ~

- ❖ Si Ud. tiene una queja sobre un empleado, una política u otro asunto, le pedimos que hable sobre esa queja pronto con su defensora. Si tiene una queja sobre su defensora, le pedimos que hable con su supervisor/a inmediato/a.
- ❖ Su defensora o su supervisor/a responderá a su queja durante 3 días (72 horas) después de ser avisado/a de la queja.
- ❖ Si Ud. y el empleado no pueden resolver el asunto a través de una conversación o acciones relacionadas, le pediremos que entregue una descripción detallada de su queja, por escrito o por cinta de audio.
- ❖ Su queja documentada será entregada al supervisor de su defensora, al Coordinador del Programa y/o al Director Ejecutivo - dependiendo de la situación y la relevancia/el nivel de la involucración de cada empleado.
- ❖ Ud. recibirá una respuesta formal dentro de 5 días laborales (máximo), que puede incluir un plan para reuniones subsiguientes con todas las personas involucradas, incluyendo al Coordinador del Programa o al Director Ejecutivo.
- ❖ Las decisiones sobre los próximos pasos y acciones dependerán de la naturaleza de la queja. Por ejemplo, si su queja presenta asuntos significativos de seguridad, se tomarán acciones inmediatamente para proteger toda la propiedad del programa y las áreas relacionadas. Esto puede incluir despedir a una participante del programa, si ese individuo pone en peligro a otros a sabiendas y a propósito. Si su queja se relaciona a prácticas discriminatorias, se tomarán acciones de comportamiento y es posible que consultemos con un abogado u otro experto.
- ❖ Si la respuesta y las acciones subsiguientes no tienen éxito y Ud. requiere ayuda adicional, Ud. puede entregar su queja de nuevo.
- ❖ Si la respuesta es final Ud. puede apelar dentro de 5 días laborales (máximo). Hay que



NNEVD

*Creada para adaptación por la Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.*

- entregarle una apelación formal por escrito o por cinta/audio al Director Ejecutivo.
- ❖ Se convendrá una reunión de apelación dentro de 10 días laborales. Ud. puede llevar a esta reunión a una defensora, un amigo, un abogado o a otra persona que no está asociada oficialmente con la organización.
  - ❖ Si el proceso de apelación no resuelve completamente el asunto, Ud. puede buscar asistencia de afuera, como la mediación o servicios para la resolución de quejas. Es posible que Ud. sea responsable para los costos relacionados.

Excepciones:

- ❖ No se aceptarán quejas entregadas por un grupo de individuos sobre el mismo asunto. Los individuos que tienen quejas o preocupaciones comunes necesitan entregarlas por separado.
- ❖ Las quejas que se relacionan a un asunto de seguridad serio u otra situación que requiere atención urgente se abordarán inmediatamente. Es posible que las respuestas para tales situaciones no sigan los procedimientos ya descritos.

Le agradecemos que firme (o dicte verbalmente su firma) este documento para indicar que Ud. entienda este procedimiento de quejas y que entienda que se guardará una copia de la documentación relacionada en su archivo del programa, que se mantendrá según la política del programa sobre la retención de documentos. Avísenos, por favor, si le hace falta otra información o si le gustaría decirnos algo más sobre el programa o estos procedimientos.

\_\_\_\_\_  
Nombre en letra de imprenta de la Participante

\_\_\_\_\_  
Firma de la Participante

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre en letra de imprenta del Empleado

\_\_\_\_\_  
Firma del Empleado

\_\_\_\_\_  
Fecha

**FORMULARIO DE QUEJAS**  
**Para completar por escrito o grabado en cinta de audio.**

**La Fecha de Hoy:** \_\_\_\_\_

**Nombre y Apellido:** \_\_\_\_\_



NNEDV

*Creada para adaptación por la Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.*

Manera segura de contactarle:

---

Indique el tipo y la naturaleza de la queja:

---

Fecha del incidente o cronología de los eventos que resultaron en esta queja:

---

---

¿Es ésta su primera queja formal sobre este problema o asunto específico? Si la respuesta es no, explique, por favor, la entrega anterior de una queja y la respuesta.

---

---

---

Describa brevemente la queja (indique si hay páginas adicionales adjuntadas):

---

---

---

---

He recibido una copia del Procedimiento de Quejas de la organización y he tenido la oportunidad de buscar clarificación y hacer preguntas.

\_\_\_\_\_  
Firma del individuo que entrega la queja

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma de la defensora u otro empleado

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Supervisor o Director

\_\_\_\_\_  
Fecha

**RESPUESTA:**

Fecha de la respuesta: \_\_\_\_\_

---

Explicación de la respuesta a la queja entregada, y todas las personas involucradas:



NNEDV

*Creada para adaptación por la Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.*

---

---

---

Los próximos pasos y una cronología para acción(es):

---

---

---

**ACCIONES FINALES y la RESPUESTA:**

Explicación de la respuesta final y la resolución y todas las personas involucradas:

---

---

---

\_\_\_\_\_  
Firma del individuo que entrega la queja

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma de la defensora u otro empleado

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Firma del Supervisor o Director

\_\_\_\_\_  
Fecha



*Creada para adaptación por la Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.*

[USE EL PAPEL MEMBRETADO APROPIADO]

## Guía de admisión de la vivienda de transición

AVISO: Las organizaciones pueden adaptar estos materiales de muestra para que se ajusten a sus necesidades y al trabajo que realizan. Puede cambiar la redacción para que coincida con el lenguaje que prefiere su organización (por ejemplo, sobreviviente o participante del servicio). Antes de usar esta plantilla, elimine las notas en gris y asegúrese de reemplazar todas las secciones resaltadas con la información específica de su programa.

*Aviso para el personal:* El proceso de Admisión no es un documento único ni un contrato, sino que debe verse como el primer paso para establecer una relación respetuosa y de apoyo con el participante del programa. Su objetivo es crear un entorno seguro y enriquecedor, mientras recopila cierta información básica sobre las necesidades y deseos del participante. Este documento proporciona algunas pautas para las preguntas que usted podría hacer, pero al participante se le debe otorgar el control total sobre lo que comparte. Puede usarlas como sugerencias, pero no sienta que debe seguir este documento al pie de la letra. Recuerde, es aceptable y común que no toda la información se divulgue durante las primeras reuniones, más bien se obtendrá a medida que continúe estableciendo la confianza. **Deje que los sobrevivientes sepan que pueden hablar con toda la libertad que su comodidad les permita y que pueden incluir solo lo que consideren relevante para su participación en la vivienda de transición.**

**\*\* Para ayudar a garantizar la privacidad y la confidencialidad, es una buena práctica recomendada limitar los apuntes a un mínimo necesario. El propósito de esta guía es ayudar a facilitar una conversación y establecer una relación. No es necesario documentar y retener todas las respuestas en un expediente.**

1) Tómese un minuto para explicar el propósito de la reunión de admisión y lo que espera lograr con ella. Por ejemplo, dígalos a los participantes que espera conocerlos un poco mejor, escuchar directamente de ellos cuáles son sus preocupaciones inmediatas y de corto plazo, sus problemas, sus necesidades y, juntos poder determinar los siguientes pasos para obtener servicios y apoyo. Recuérdeles: que usted está aquí para servir como su aliado, no para juzgarlos o tomar decisiones por ellos; que tienen la libertad de compartir tanto o tan poco como se sientan cómodos; y que usted está formulando estas preguntas para obtener más información sobre cómo puede ayudarlos a obtener seguridad y estabilidad económica.

2) ¿Cuáles son sus necesidades más apremiantes el día de hoy? ¿Cuáles son las áreas de su vida que le gustaría comentar primero?



Created for adaptation by the National Network to End Domestic Violence in partnership with the Office on Violence Against Women.  
Revised November 2017

NNEVD

---

---

3) Hablemos un poco sobre su *salud y bienestar*. Estoy interesado en entender cómo este programa puede servirle mejor. Por favor incluya información que considere relevante para su participación en la vivienda de transición.

¿Le gustaría recibir ayuda para algún problema o problemas de salud existentes mientras se encuentra en la Vivienda de Transición? ¿Necesita que se le conecte con algún profesional médico? Si se siente cómodo haciéndolo, podemos hablar sobre problemas de salud física o emocional y/o la salud de sus dependientes.

---

---

Si actualmente está tomando algún medicamento, ¿hay alguna pregunta o inquietud que podamos responderle? (por ejemplo, necesita un lugar para almacenarlo, volver a surtirlo o una reevaluación de las necesidades de medicamentos) ¿Hay alguna forma en que el personal del programa puede ayudarlo en esta área?

---

---

***Aviso para el intercesor: Las siguientes preguntas son para evaluar si al sobreviviente le gustaría obtener información o apoyo con respecto al consumo de alcohol o sustancias.***

¿Le gustaría recibir apoyo sobre el consumo o consumo indebido de alcohol u otras sustancias? Si es así, háganos saber cómo podemos ayudarlo.

¿Hay alguna manera en que el agresor podría usar el hecho de que usted consume o consumió alcohol o drogas para hacerle daño? (Por ejemplo: *procedimientos de inmigración, custodia, capacidad de obtener vivienda pública, etc.*)

---

---

---

***Aviso para el intercesor: este programa está comprometido a ayudar a cada sobreviviente a crear un plan de seguridad. Las siguientes preguntas darán inicio a la conversación, pero durante el tiempo en que el sobreviviente esté en la vivienda de transición la planeación de seguridad deberá ser un proceso continuo.***

Hablemos un poco sobre su seguridad y cualquier inquietud que pueda tener. Este programa se compromete a ayudarlo a crear un plan de seguridad. Hablaremos más a



profundidad sobre la planificación de seguridad, pero comencemos con cualquier problema inmediato.

4) ¿Siente que el agresor representa un peligro actual? ¿Le preocupa la seguridad de sus dependientes, mascotas o cualquier otra persona?

---

---

***Aviso para el intercesor: defina y describa qué es una orden de restricción y proporcione cualquier información específica del estado.***

¿Tiene una orden de protección actual o una orden de restricción vigente?  
¿Le gustaría recibir ayuda para obtener, modificar o extender una orden?

---

---

¿Hay algo más que quiera decirnos sobre el agresor?

---

---

5) Cuestiones legales

***Aviso para el intercesor: los fondos de vivienda de transición solo se pueden usar para asuntos legales limitados. Los procesos de tutela y divorcio no pueden cubrirse con fondos de vivienda de transición. Sin embargo, estas preguntas representan una oportunidad para determinar si necesita conectar al sobreviviente con servicios legales en la comunidad.***

¿Tiene algún asunto legal pendiente y desea recibir ayuda? (Por ejemplo: término de libertad condicional, demanda civil, orden de arresto, infracción de tráfico, ciudadanía, etc.). ¿Necesita ayuda para conseguir un abogado?

---

---

***Aviso para el intercesor: informe a los sobrevivientes que su situación migratoria no afectará los servicios que se le ofrecen. Si tienen alguna necesidad en relación con su situación migratoria, ofrézcales la posibilidad de conectarle con los recursos locales disponibles, incluido el apoyo legal.***

¿Le gustaría recibir ayuda con algún procedimiento de tutela y/o divorcio?  
¿Necesita ayuda para conseguir un abogado?

---

---



---

---

6) Finanzas

***Aviso para el intercesor: si su programa requiere que los participantes paguen una parte de su alquiler y/o servicios públicos, explique que ese es el motivo por el cual se le formularán las siguientes preguntas. Si esto no es un requisito de su programa, estas preguntas deberían ser opcionales.***

¿Actualmente tiene alguna(s) fuente(s) de ingresos? ¿Cuál es la cantidad? Esto ayudará a determinar la parte del alquiler que sería responsabilidad de usted.

---

---

¿Le gustaría recibir ayuda con alguna necesidad o meta financiera? (Por ejemplo: reparación de crédito, saldar deudas, préstamos estudiantiles, etc.)

---

---

7) Cuénteme sobre su situación ideal de vivienda. ¿Cuáles son sus objetivos de vivienda y cómo podemos ayudarle a alcanzarlos? (Por ejemplo, ¿le interesa solicitar asistencia de vivienda a largo plazo o un apartamento en su comunidad a precio de mercado?)

---

---

8) Cuénteme sobre cualquier otro objetivo o área de su vida que desee abordar. Estoy aquí para ser un recurso y un aliado, y apoyarle lo mejor que pueda. Por ejemplo, ¿quiere aumentar sus ingresos? ¿Obtener un certificado educativo o comenzar una carrera? ¿Arreglar su auto? ¿Subir o bajar de peso? ¿Aprender una habilidad? ¿Recuperar la tutela de sus hijos y/o mascotas? ¿Practicar un pasatiempo?

---

---

9) ¿Hay algún otro tema que le gustaría mencionar?

---

---

---



## **¡BIENVENIDA al Programa de Vivienda Transicional!**

NOTA: Las organizaciones pueden adaptar estas plantillas de materiales para que cumplan con sus necesidades y el trabajo que hacen. Pueden cambiar las palabras para que correspondan con el lenguaje que su organización prefiera (por ejemplo sobreviviente o participante de servicios). Antes de utilizar esta plantilla, quite las notas en gris y asegúrese de reemplazar las secciones en amarillo con la información específica para su programa.

¡Nos alegra de que Ud. esté participando en **El Programa de Vivienda Transicional** y que podamos estar aquí para apoyarle!

Durante los próximos 6 a **24** meses estaremos disponibles para proporcionarle apoyo, recursos y servicios para cumplir con sus necesidades. Hemos diseñado este paquete de información para proporcionarle todo lo que necesite saber mientras esté en el **Programa de Vivienda Transicional**.

Le prometemos hacer lo mejor que podamos para proporcionarle apoyo significativo y útil. Mientras Ud. lee esta información no dude en hacernos preguntas ni en darnos su opinión, esta Vivienda Transicional es para Ud. y queremos cumplir con sus necesidades. Será un placer trabajar con Ud.

### Índice

Descripción del Programa	Página 3
Los Derechos de la Participante	Página 4
Directrices del Programa	Página 4
La Seguridad	Página 5
Servicios de Apoyo	Página 6
Servicios para Niños	Página 7
La Terminación	Página 8
Procedimientos para Quejas	Página 9
Firmas	Página 9

## El Programa de Vivienda Transicional:

Aquí Ud. pondrá una breve descripción de la organización y/o la misión de la vivienda transicional. Hay un ejemplo de una descripción a continuación que puede utilizar o editar. Siempre tenga en mente cómo una sobreviviente interpretará el lenguaje y es mejor ser más amable, respetuoso y acogedor que lo necesario.

**Ejemplo:** El Programa de Vivienda Transicional les proporciona vivienda segura y asequible y apoyo a sobrevivientes de la violencia doméstica, sexual y del acecho y a sus hijos. Creemos que las sobrevivientes son adultos ingeniosos que son víctimas del comportamiento de otra persona, y que son los expertos en sus propias vidas. Creemos que es necesario hacer responsables a los abusadores por sus acciones.

Tratamos de ayudar a las sobrevivientes con sus metas personales, económicas y de vivienda al ofrecerles asistencia financiera para conseguir y mantener vivienda estable y segura y tiempo para curarse. Les ofrecemos abogacía, apoyo emocional, recomendaciones para recursos prácticos como los muebles y ayuda para lograr la estabilidad económica a través de la educación, del empleo y/o con solicitar la asistencia pública. Honramos el proceso y el horario de cada individuo y estamos disponibles para ayudar, no para dirigir. Les proporcionaremos una variedad de recursos y apoyo dependiendo de la situación y las metas de cada sobreviviente.

Entonces querrá describir las directrices básicas del programa – lo que la sobreviviente puede esperar del programa y lo que el programa espera de ella.

### Por ejemplo:

Mientras Ud. está en la Vivienda Transicional tendrá una variedad de tipos de apoyo y asistencia disponibles para Ud. Puesto que queremos cumplir con sus necesidades, le ofrecemos asistencia voluntaria, la cual significa que Ud. tiene acceso a la cantidad de servicios que quiera.

La asistencia específica incluye:

- ◆ Abogacía y apoyo emocional, para Ud. y sus hijos
- ◆ Abogacía de Vivienda: explique lo que significa
- ◆ Planificaciones de seguridad y aparatos de seguridad para su hogar
- ◆ Asistencia vocacional: explique lo que significa
- ◆ Consejos
- ◆ Subsidios de alquiler y otros tipos de ayuda financiera, como para el transporte, el cuidado de niños y los muebles.
- ◆ Recursos para diversión y actividades recreativas, parilladas, noches de spa gratuitas o a un descuento, entradas para el cine, etc.
- ◆ Servicios de seguimiento por un mínimo de 3 meses, después de salir del programa.
- ◆ Otros...



Creada para adaptación por la Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.

Revisada julio de 2013

## Los Derechos de la Participante:

Ud. tiene el derecho de esperar que:

- ◆ Su defensora y todos los empleados y voluntarios del programa le traten a Ud., a sus hijos y a sus mascotas con respeto y dignidad.
- ◆ Todo el personal escuche lo que Ud. nos dice y considere cuidadosamente respuestas positivas y constructivas.
- ◆ Los empleados y voluntarios hagan lo que puedan para asegurar de que Ud., sus hijos y sus mascotas se queden seguros durante y después de su participación en la Vivienda Transicional.
- ◆ Protejamos completamente su privacidad y confidencialidad. La información que Ud. comparte con el personal no será repetida ni compartida de ninguna manera sin su permiso explícito.
  - Con excepciones limitadas, como cuando un tribunal oficial o la ley estatal lo mande. Le explicaremos completamente estas excepciones y el programa siempre actuará para proteger su información hasta el mayor punto posible.
- ◆ Ud. tiene el poder completo para tomar decisiones sobre la asistencia que utiliza y la rapidez con que lo hace.
- ◆ Otros...

## Directrices para la Vivienda Transicional:

No creemos que nuestro propósito sea monitorear sus rutinas diarias, juzgar sus decisiones personales o servir como árbitro entre participantes. Sin embargo, le pedimos respetuosamente que siga las directrices a continuación para proteger la privacidad y seguridad de las otras participantes y las obligaciones legales del programa.

Por favor, no dude en compartir con nosotros sus opiniones sobre estas directrices porque siempre hacemos esfuerzos para mejorar el programa.

- ◆ Política de Confidencialidad ~ A causa de la naturaleza de este trabajo, es esencial que la seguridad y la confidencialidad sean prioridades. Entonces, les pedimos a todas las participantes que firmen y cumplan con la **Política de Confidencialidad del Programa de Vivienda Transicional**, que le dará por separado, que le pide que no revele información sobre ninguna participante en el programa.
- ◆ Reuniones con su defensora ~ para que podamos proporcionar el apoyo que necesite como individuo es necesario que tengamos una idea de cómo está Ud. y cómo va el programa, lo que funciona y lo que no funciona. Por eso, le pedimos que mantenga contacto regular con su defensora. Durante la primera semana de su



Creada para adaptación por la Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.

Revisada julio de 2013

entrada al programa, su defensora trabajará con Ud. para acordar un horario para reunirse. Estas reuniones pueden ser cada mes pero también pueden ser tan frecuentes como sea necesario y pueden ser en persona o por teléfono, según su acuerdo. Las reuniones pueden ser en cualquier lugar donde ambos se sientan seguros y cómodas - la oficina, un café, el supermercado, etc. Ud. también puede cambiar el horario cuando sus necesidades cambian, con el aviso de anticipación apropiado.

- ◆ Las personas que reciben vivienda ~ Los fondos de este programa de Vivienda Transicional sólo exigen que Ud. y sus dependientes reciban asistencia de vivienda a través de este programa. Por favor, avise al personal del programa inmediatamente si Ud. quiere que alguien que no es dependiente (por ejemplo: compañero de casa) comparta su unidad de vivienda. El personal trabajará con Ud. para tratar de cumplir con sus necesidades mientras cumple con los requisitos de los fondos del programa.
- ◆ Acuerdo de Asistencia del Programa ~ El **Programa de Vivienda Transicional** puede asistirle financieramente al pagar una porción de su alquiler por **hasta 24** meses. Le pedimos que firme un Acuerdo de Asistencia del Programa separado que le daremos. Este acuerdo explica lo que el **Programa de Vivienda Transicional** le proporcionará en cuanto a la asistencia financiera y la porción por la que Ud. será responsable. También explicará lo que se espera de Ud. en cuanto al mantenimiento de la propiedad y cualquier otro requisito relacionado a su unidad de vivienda.

### **Más sobre la Seguridad:**

Puesto que todas las participantes en esta Vivienda Transicional son sobrevivientes de la violencia doméstica, la agresión sexual, el acoso y/o la violencia relacional - la seguridad es nuestra prioridad principal. Le pedimos que nos ayude a mantener el ambiente más seguro posible. A continuación hay algunas directrices que le pedimos que Ud. siga, y también algunos procedimientos sugeridos de seguridad que se puede utilizar juntos con sus planificaciones de seguridad y se puede adaptar según sus necesidades y su estilo de vida individuales.

- ◆ Planificaciones de seguridad ~ Al entrar en el **Programa de Vivienda Transicional** Ud. puede reunirse con su defensora para hablar de sus planificaciones de seguridad actuales y hacer cambios para que cumpla con sus necesidades actuales de vivienda. Su defensora trabajará con Ud. para identificar otras maneras de mejorar su seguridad y la seguridad de sus hijos, y también estrategias para minimizar o escaparse de situaciones peligrosas. Son *sus* planificaciones de seguridad. Sabemos que Ud. es el experto de su experiencia y le ayudaremos a crear planificaciones de seguridad que tengan sentido para su situación actual.



Revisaremos y cambiaremos estas planificaciones tan frecuentemente como sea necesario para Ud.

◆ Otras Sugerencias para Seguridad ~

- Considere dónde estacionar su carro como parte de sus planificaciones de seguridad. Por ejemplo, un estacionamiento con mucha luz cerca del apartamento o estacionar en la calle si Ud. no quiere que su abusador vea su carro cerca de su hogar.
- Avísale a una defensora si le gustaría más cerraduras o aparatos de seguridad para su hogar.
- Haga planificaciones de seguridad con sus hijos, especialmente para cuando no están con Ud.
- No permite que nadie entre en su apartamento a quien Ud. no espera o no conoce. Tiene el derecho de pedir identificación de cualquier persona que trata de entrar en su hogar. El personal del programa siempre le proporcionará identificación antes de visitar.
- Si Ud. ve a un desconocido en la propiedad o cualquier comportamiento sospechoso, por favor, llame a la oficina a (número de teléfono) o la línea de crisis a (número de teléfono) inmediatamente. *(Nota: Esto sólo es relevante para la vivienda comunal o agrupada).*
- Asegúrese de que Ud. y sus hijos estén conscientes de todas las salidas de su vivienda y desarrolle un plan con rutas de escape en caso de fuego u otra emergencia.
- Por favor, acuérdesese de utilizar precauciones caseras para su seguridad y la seguridad de sus hijos. No dude en hablar con el personal sobre sugerencias para hacer que la vivienda sea segura para niños, para adaptar a su nueva comunidad y para navegar un tipo de edificio nuevo.

### Servicios para niños:

De la misma manera que la Vivienda Transicional puede ser un cambio enorme para Ud., es posible que sus hijos tengan que adaptarse también. Estar aquí puede significar una escuela nueva, vivienda nueva, vecinos y amigos nuevos y una rutina completamente nueva. Es posible que algunos niños tengan miedo, se sientan confundidos o aun enojados por el cambio en sus vidas.

Nuestras defensoras de niños están disponibles para Ud. para ayudarles a sus hijos con estos cambios. El personal puede reunirse con Ud. y/o sus hijos para determinar cuáles son las necesidades de sus hijos y cómo podemos ayudar. Nuestro personal también puede ayudarle con las preguntas o preocupaciones que Ud. tenga sobre ser madre. A continuación hay directrices para Ud. y sus hijos mientras participan en la Vivienda Transicional:



Aquí se debe explicar los parámetros en cuanto a la supervisión y el apoyo para niños. Acuérdesese de mantener un tono amable y acogedor, y es mejor tener pocas directrices que muchas.\*\*\* Y recuerde - la mayoría de las sobrevivientes que piden su ayuda han cuidado a sus hijos por años - no es necesario decirles que son 'responsables' para sus hijos u otros hechos básicos.

Por ejemplo:

- ◆ No deje sólo a los niños muy jóvenes (la edad varía de estado en estado, averigüe las leyes locales).
- ◆ Trate de no insistir en que los niños consigan apoyo o servicios, y acuérdesese de ser paciente mientras pasean por el proceso de curarse.
- ◆ Los niños de edad escolar tienen que cumplir con las leyes de asistencia a la escuela.
- ◆ Haga lo mejor que pueda para crear un ambiente sin violencia y evite golpear, dar patadas, gritar demasiado, decir palabrotas y dar amenazas.
- ◆ Aquí Ud. describirá los tipos exactos de asistencia y actividades divertidas/recreativas que están disponibles para los niños en su programa.

## La Terminación

Nuestra meta es apoyarle mientras Ud. consigue vivienda estable y segura. Haremos lo mejor que podamos para acomodar sus necesidades mientras participa en la Vivienda Transicional para que Ud. pueda tener una experiencia positiva. Siempre trataremos de encontrar una solución en vez de inmediatamente pedirle que salga. Sin embargo, hay algunas situaciones en las que podríamos tener que pedirle que salga de la Vivienda Transicional. Nuestra política es tomar estas determinaciones caso por caso y tomar en cuenta las circunstancias particulares de su vida. No hay un número predeterminado de asuntos o 'amonestaciones' que constituyen un despido automático, pero para evitar ser despedida, por favor, siga estas directrices:

- ◆ Violencia/Comportamiento Amenazador ~ Estamos dedicados a hacer lo mejor que podamos que para crear un ambiente segura y sin violencia para las participantes y el personal. Necesitamos su ayuda para hacerlo y entonces exigimos que no haga amenazas verbales, físicas o emocionales, que no abuse ni ponga en peligro a sus hijos, a las otras participantes o a los voluntarios. Una lista de los comportamientos no tolerados incluye (pero no se limita a): golpear; dar patadas, puñetazos o bofetadas; insultar o amenazar a los otros; el uso excesivo de profanidad; comportamientos intimidatorios; y lenguaje, comentarios o insultos homofóbicos, racistas o sexistas.

\*\* Entiende por favor que es posible que algunos empleados sean denunciantes obligatorios. Esto significa que es posible que la ley nos obligue reportar situaciones en las que creemos que sus hijos están en peligro o que alguien los abusa o descuida, al **Departamento de Servicios para Niños**. Este departamento tiene la responsabilidad de investigar incidentes del abuso y descuido de niños,



Creada para adaptación por la Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.

Revisada julio de 2013

y trabajará con Ud. (y nosotros) para ayudar a mantener la seguridad de sus hijos. Cuando sea posible le avisaremos a Ud. cuando necesitamos denunciar algo, y le pediremos que participe en el proceso o que Ud. misma haga el denuncia. Si tiene preguntas sobre esta política o procedimiento, podemos hablar con Ud.

- ◆ Visitantes ~ Entendemos que Ud. no puede controlar el comportamiento de sus visitantes, pero le pedimos que tenga cuidado y que utilice buen juicio cuando les invite a personas a su hogar. Si hay un orden de protección (u orden judicial parecido con el que hay que cumplir) entre Ud. y otro individuo, Ud. no puede invitar a esa persona a entrar en la propiedad de la organización o en su edificio o unidad de vivienda. Si alguien contra quien tiene un orden de protección o de alejamiento le fuerza o coacciona que le permita entrar en el hogar, eso se considerará una violación y algo que le pedimos que discuta con la defensora cuando sienta segura para que podamos apoyarla a Ud.
- ◆ Actividad ilegal ~ Evite involucrarse en comportamientos ilegales mientras participa en este programa. Los comportamientos ilegales incluyen (pero no se limitan a): la prostitución; la fábrica, el uso o la venta de drogas ilegales; la pornografía de niños y el uso o el almacenamiento ilegal de armas de fuego.

Si Ud. participa a sabiendas en los comportamientos descritos aquí, nos reservamos el derecho de terminar su participación. Esperamos que eso no ocurra y estamos dedicados a trabajar con Ud. para evitarlo. Si el despido es necesario, el procedimiento para la terminación es así:

- ◆ Si hay un asunto de seguridad o peligro inmediato, Ud. tendrá un máximo de tres días desde el día de la terminación para salir del programa.
- ◆ Si no hay asunto de seguridad, \*\* aquí se debe describir el procedimiento para avisarles a las participantes del problema, permitirles que respondan, las reuniones con el personal y el supervisor, la oportunidad para resolver el asunto, cuál es el paso final y exactamente lo que significa la terminación (por ejemplo lo que ya no estará disponible para la participante).

### **Procedimientos para Quejas:**

Reconocemos que en cualquier ambiente donde la gente interacciona con regularidad, es posible que haya conflictos, quejas y preocupaciones. Estos asuntos pueden ocurrir entre individuos o familias en la vivienda transicional, con el personal o con políticas o reglas específicas. Este procedimiento para quejas existe para que Ud. tenga un proceso para registrar formalmente una queja o preocupación, para que pueda ser oída y para tener una oportunidad para una resolución.

Ud. tiene el derecho de empezar el Procedimiento para Quejas de la Vivienda Transicional si cree que cualquier política de vivienda transicional ha sido utilizada injustamente, o si cree que Ud. y/o sus hijos han sido maltratados por alguien que vive en la vivienda transicional o por alguien asociado profesionalmente con la organización.



Creada para adaptación por la Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.

Revisada julio de 2013

- ◆ Aquí se debe describir los pasos de los procedimientos para quejas muy claramente – quién se avisa y de qué, cómo se comunica la información (por ejemplo por escrito) y a quién, por cuánto tiempo dura el proceso o cada paso en el proceso (por ejemplo: Ud. tiene tres días para registrar una queja formal por escrito y el personal tiene tres días para responder, etc.)

## Firmas

Le agradecemos que firme (o que dicte verbalmente su firma) este documento para indicar que entiende las directrices del programa y lo que puede esperar que el programa le proporcione. Ud. recibirá una copia de este paquete, con las firmas de Ud. y de su defensora, entre un día (24 horas) de entrar en el programa. Por favor, avísenos si hay otra información que necesite u otros comentarios para nosotros. Estamos disponibles para ayudarle en cualquier manera que podamos.

\_\_\_\_\_  
Nombre en letra de imprenta de la Participante

\_\_\_\_\_  
Firma de la Participante

\_\_\_\_\_  
Fecha

\_\_\_\_\_  
Nombre en letra de imprenta del Empleado

\_\_\_\_\_  
Firma del Empleado

\_\_\_\_\_  
Fecha



Excepción para la Duración de Alojamiento:

¿Año Fiscal **20?** Programa de Subvenciones de Asistencia de Vivienda Transicional de OVW

NOTA: Las organizaciones pueden adaptar estas plantillas de materiales para que cumplan con sus necesidades y el trabajo que hacen. Pueden cambiar las palabras para que correspondan con el lenguaje que su organización prefiera (por ejemplo, sobreviviente o participante de servicios). Antes de utilizar esta plantilla, quite las notas en gris y asegúrese de reemplazar las secciones en amarillo con información específica para su programa.

Todos los recipientes de subvenciones del Programa de Vivienda Transicional tienen que *ofrecer* servicios de vivienda por un mínimo de 6 meses y un máximo de 24 meses. Los recipientes del programa pueden recibir una extensión de no más de 6 meses adicionales (30 meses en total), si la participante ha hecho un esfuerzo de buena fe de conseguir vivienda permanente y no ha podido conseguir vivienda permanente<sup>1</sup>.

Nombre del Recipiente de la Subvención del Programa de Vivienda Transicional (Nombre de la Organización):

\_\_\_\_\_

Número de Identificación de la participante del Programa: \_\_\_\_\_

Fecha de empezar a recibir servicios de vivienda transicional: \_\_\_\_\_

Fecha que pide una excepción para extender los servicios de vivienda:

\_\_\_\_\_

Duración esperada de los servicios de vivienda extendidos: \_\_\_\_\_

En pocas palabras, describa por favor el propósito de la excepción y cómo la extensión le ayudará a la participante a realizar sus metas de vivienda permanente y estabilidad económica. (Por ejemplo: la vivienda permanente - como Sección 8 - estará disponible en dos meses; va a empezar un trabajo nuevo y/o recibió un ascenso y necesita algunos meses de estabilidad en cuanto a los ingresos; la participante va a graduarse en cuatro meses y necesita tiempo para conseguir empleo.)

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Fecha en la que se aprobó la excepción: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

<sup>1</sup> La Vivienda Permanente puede incluir una variedad de opciones de vivienda, incluyendo alquilar, comprar u otro programa de vivienda transicional.



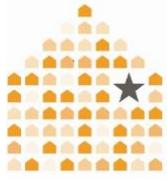
[MEMBRETE DE LA AGENCIA APROPIADA]

Si no fue aprobada, por favor describa brevemente la razón: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



*Creada para adaptación por la Red Nacional para Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.  
Revisada agosto de 2013*



## Glosario de los documentos del conjunto de herramientas la vivienda de transición (TH)

**Actividad ilegal:** actos que infringen una ley.

**Adaptaciones:** servicios o equipos que ayudan a las personas con necesidades especiales (rampas para sillas de ruedas, barandillas en el baño, etc.).

**Antidiscriminación:** creencia de que todas las personas deben recibir el mismo trato, independientemente de su origen, raza, sexo, etc.

**Apelación:** solicitud para cambiar una decisión, que suele pedirse a una persona a cargo.

**Asesoramiento:** un tiempo determinado para hablar con una persona proveedora de salud mental autorizada sobre cualquier cosa relacionada con el trauma y la salud mental.

**Autonomía:** libertad para tomar decisiones por cuenta propia.

**Comunicaciones:** formas de compartir información, como por ejemplo conversar, escribir, enviar correos electrónicos, mensajes de texto, etc.

**Confidencialidad, el derecho a la privacidad:** es la protección legal de la información de identificación personal y la participación en el servicio de una persona que está recibiendo servicios de una agencia.

**Curación holística:** apoyar a los clientes en todas las partes de su vida.

**Dictado:** palabras pronunciadas en voz alta y escritas por alguien que escucha.

**Dignidad:** derecho de una persona a ser valorada y tratada éticamente.

**Excepciones:** casos que no siguen una norma determinada.

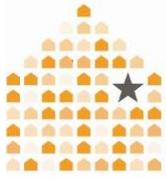
**Gestión de casos:** tipo de cita en la que una persona defensora y una persona participante se reúnen para hablar de los objetivos, las necesidades y cualquier otra cosa que quieran comentar.

**Identificarse:** hacer saber a los demás quién es usted como persona.

**Intercesión o defensa:** ayuda, asistencia y apoyo en nombre de otra persona.

**Intercesor(a) o defensor(a):** persona que trabaja con otra persona para ayudarla a completar una tarea o un objetivo.

Este proyecto fue apoyado por la subvención No. 2017-TA-AX-K070 otorgada por la Oficina de Violencia contra la Mujer, del Departamento de Justicia de los Estados Unidos. La opinión, los resultados y las conclusiones o recomendaciones expresadas en esta publicación, programa de la conferencia o producto, son las del autor o autores y no reflejan necesariamente la opinión del Departamento de Justicia.



## **Glosario de los documentos del conjunto de herramientas la vivienda de transición (TH)**

**Mediación:** acto de ayudar a dos partes a resolver un problema, a menudo con la ayuda de una persona que no forma parte del problema.

**Obligado:** ordenado por la ley, requerido.

**Peligro inminente:** peligro o daño que podría ocurrir muy pronto.

**Permanente:** algo que es fijo y que es poco probable que cambie.

**Permiso:** dar el consentimiento para que alguien haga algo.

**Persona menor legalmente emancipada:** es una persona que tiene menos de 18 años, pero que ha completado el proceso legal de ser reconocida como adulta por los tribunales de su estado y que, por lo tanto, está legalmente separada de sus padres y puede tomar todas las decisiones por su cuenta.

**Persona sobreviviente:** una persona que ha vivido o experimentado algo que la puso en peligro o le causó daño.

**Personas dependientes:** Cualquier persona que dependa de usted para la mayoría de sus necesidades económicas. Esto puede incluir a los menores de edad que están a su cargo a tiempo completo o parcial. Puede incluir a los adultos mayores como los padres o abuelos, así como los hijos mayores discapacitados.

**Políticas:** directrices que se pide que se sigan.

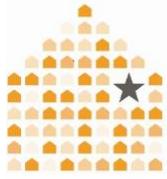
**Privacidad:** derecho a no compartir la información, a mantener los asuntos para uno(a) mismo(a).

**Prórroga:** un plazo de tiempo más largo.

**Reclamaciones:** conflictos, quejas e inquietudes.

**Recursos:** información que puede ayudarle de alguna manera.

**Remisiones:** nombres y contactos de otros grupos, programas o personas que pueden ser de ayuda.



## **Glosario de los documentos del conjunto de herramientas la vivienda de transición (TH)**

**Renuncia:** un formulario que establece que está bien que una persona no siga una norma determinada.

**Servicios de apoyo voluntarios:** servicios útiles que usted puede elegir utilizar o no.

**Solicitud:** formulario que se rellena para ingresar en un programa, conseguir un trabajo, alquilar un apartamento, etc.

**Transición:** que no dura para siempre, un lapso de tiempo entre dejar algo viejo y empezar algo nuevo.

**Transporte:** la manera en la que una persona puede desplazarse de un lugar a otro (coche, autobús, metro, avión, etc.).

**Válido:** legítimo.

**Vida en común:** un estilo de vivienda en el que conviven dos o más personas no emparentadas. Este tipo de vivienda puede incluir el uso compartido de algunos espacios como baños, cocinas y salas de estar.

**Vida en grupo:** estilo de alojamiento en el que los participantes viven en la misma propiedad, pero en diferentes apartamentos. Este tipo de vivienda suele significar que las familias que no están emparentadas no tienen que compartir espacios como salas de estar, cocinas o baños.

**Visión:** lo que usted ve para sí mismo(a), sus objetivos, sus sueños.

**Vivienda de transición:** vivienda temporal proporcionada durante un período de entre 6 a 24 meses.

**Vivienda y servicios informados por el trauma:** filosofía que guía los servicios para las personas sobrevivientes y que se basa en la comprensión de la historia y el trauma previo de la persona para poder ayudarla mejor.

**Vivir en un sitio disperso:** un arreglo de vida donde una persona en el programa alquila una unidad de vivienda perteneciente a un propietario en la comunidad. En este arreglo de vivienda, no se comparten áreas de la casa con ningún otro participante relacionado con el programa de vivienda.

**Voluntario:** su elección o decisión.

## Guía para la creación o revisión de políticas y formularios

<b>Objetivo de la guía</b>	<b>Página 1</b>
<b>Aspectos generales para considerar al crear una política</b>	<b>Página 1</b>
<b>Consideraciones para crear una solicitud</b>	<b>Página 2</b>
<b>Consideraciones para crear un documento de admisión</b>	<b>Página 4</b>
<b>Consideraciones para crear el paquete de bienvenida</b>	<b>Página 6</b>
<b>Consideraciones para crear la hoja de planificación de objetivos</b>	<b>Página 7</b>

### Objetivo de la guía:

- Esta guía fue creada para ayudar a los programas de vivienda de transición de la OVW a evaluar sus políticas y formularios internos para que sean concordantes con el modelo de la OVW, que requiere servicios voluntarios e informados sobre el trauma.
- Esta guía reconoce que los diferentes programas responden a diferentes contextos locales y modelos de viviendas de transición (por ejemplo, viviendas congregadas, dispersas o subalquiladas). Como tal, ofrece preguntas que ayudan a los programas a considerar si sus políticas locales, los formularios de solicitud de vivienda, los formularios de admisión, los paquetes de bienvenida y la documentación de planificación de objetivos concuerdan con las normas nacionales de la OVW para la vivienda y los servicios voluntarios e informados sobre el trauma.

### Aspectos generales para considerar al crear una política:

- ¿Qué pretende lograr la política?
- ¿Se creó esta política en respuesta a un incidente? De ser así, ¿es justo aplicar la política a todas las personas sobrevivientes actuales y futuras que participen en el programa?
- ¿Es posible aplicar esta política por igual a todos los participantes?
- ¿El personal puede y hace que se cumpla la política?
- ¿La política permite flexibilidad si una persona sobreviviente tiene circunstancias atenuantes?
- ¿La política está arraigada en la defensa centrada en la persona sobreviviente y basada en la información sobre el trauma informado?
- ¿La política cumple con el modelo de servicios voluntarios, que establece que los servicios de apoyo no pueden ser un requisito para acceder o mantener la vivienda?
- ¿La política es apropiada para las personas sobrevivientes de abuso sexual que ha ocurrido fuera del contexto de violencia doméstica, así como para las personas sobrevivientes de acoso, violencia de pareja y trata de personas?

### Consideraciones una vez que la política haya sido escrita:

- Revisar las mismas preguntas mencionadas anteriormente en el proceso para considerar si se debe crear una política.
- ¿Contiene palabras como: hará, debe, debería, obedecer, recomendado, sugerencia etc.? ¿Por qué?
- ¿La política tiene la flexibilidad para que una persona sobreviviente no participe solo si así lo decide? ¿La participación en la programación refleja el modelo de servicios voluntarios?
  - Por ejemplo: ¿La política dice lo siguiente?: “¿Las reuniones de la comunidad se llevan a cabo una vez a la semana a las 7 PM y todos los residentes de viviendas de transición deben asistir?”
    - Si es así, pregúntese: si una persona sobreviviente está trabajando o no puede asistir, ¿cuál será el siguiente paso para el defensor y la persona sobreviviente? Si el siguiente paso es crear un espacio donde la persona sobreviviente pueda enterarse de lo que ocurrió en la reunión en una fecha posterior, tal vez el texto de la política podría leerse de la siguiente manera: “Las

reuniones de la comunidad se llevan a cabo los miércoles a las 7 PM. Si este horario no es factible para usted, su defensor podrá transmitirle el acta de la reunión cuando sea conveniente para usted. Si desea asistir, pero el horario no se lo permite, háganoslo saber y podremos ver si podemos reprogramar la reunión semanal para que se adapte mejor a su horario”.

Consideraciones para crear una solicitud: d

**El formulario:**

**Considere:**

<p><b>¿Pide información de identificación de la persona solicitante y sus dependientes?</b>  <i>Fecha de nacimiento, número de seguro social, acta de nacimiento, información de la persona agresora, información detallada sobre cuándo, dónde o el tipo de abuso que se produjo, el historial laboral, los antecedentes judiciales penales o civiles, la situación migratoria o de ciudadanía, la verificación de los ingresos, etc.</i></p>	<p>Para minimizar la cantidad de información de identificación personal recopilada y documentada en el archivo de los clientes, se recomienda que los programas soliciten únicamente la información que sea absolutamente necesaria para determinar la elegibilidad del programa.</p>
<p><b>¿Requiere que una persona sobreviviente divulgue información delicada?</b>  <i>Historial de uso de drogas o alcohol, historial del trauma, situación migratoria, salud mental, historial educativo, laboral y de falta de vivienda; detalles explícitos sobre el tipo de abuso que padeció.</i></p>	<p>Los programas de viviendas de transición respaldados por la OVW primero deben alinearse con las mejores prácticas relacionadas con la vivienda y proporcionarlas con pocos requisitos de alquiler para las personas sobrevivientes, (reducción de barreras).</p>
<p><b>¿Requiere que una persona sobreviviente haya sufrido recientemente de violencia doméstica para poder cumplir con los requisitos?</b></p>	<p>El modelo de viviendas de transición de la OVW requiere que la vivienda esté disponible para las personas sobrevivientes de abuso sexual, violencia de pareja, acoso; al igual que de violencia doméstica. Si bien los programas de vivienda de transición apoyados por la OVW pueden optar por especializarse en la prestación de servicios a las personas sobrevivientes de un tipo de violencia particular, deben estar dispuestos a ayudar a cualquier persona sobreviviente que busque ayuda en su programa. Se requiere que su programa proporcione a cualquier persona sobreviviente que busque su ayuda con servicios de alojamiento disponibles o derivaciones apropiadas a servicios comparables cuando estén en su vivienda.</p>
<p><b>¿Requiere que la persona sobreviviente sea literalmente una persona en situación sin techo o que provenga de un centro de acogida de emergencia o de violencia doméstica?</b></p>	<p>El programa de vivienda de transición de la OVW requiere que la persona sobreviviente esté en una situación sin techo o necesite una vivienda de transición como resultado de una situación de abuso sexual, violencia de pareja, acoso o violencia doméstica. Esto puede incluir a las personas sobrevivientes que están actualmente alojadas pero que necesitan abandonar esa vivienda como resultado de las situaciones de violencia correspondientes. Por lo tanto, la situación sin techo literal o la derivación de un refugio no debe considerarse un criterio de elegibilidad.</p>
<p><b>¿Informar a la persona sobreviviente sobre la confidencialidad del contenido de los documentos y sus límites dentro del programa de viviendas de transición de la OVW (ya sea el programa de servicios a las víctimas que recibe la subvención de</b></p>	<p>Hace parte del enfoque de los servicios voluntarios informados sobre el trauma informar a las personas sobrevivientes de la confidencialidad y los límites en todos los documentos que se completan.</p>

<p><b>la OVW o el programa de la OVW si el programa forma parte de una organización paraguas)?</b></p>	
<p><b>¿Formula preguntas sobre gestión de casos y establecimiento de objetivos?</b> <i>Planes de empleo, trabajo, vivienda; preguntas acerca de cómo la persona solicitante pasaría el tiempo durante su residencia en la vivienda de transición.</i></p>	<p>El modelo de viviendas de transición de la OVW, dicta que la gestión de casos es voluntaria. Por lo tanto, la intención de una persona sobreviviente de establecer o completar objetivos no debe considerarse un criterio de elegibilidad y no debe incluirse en la solicitud.</p>
<p><b>¿Requiere referencias?</b> <i>De un empleador, propietario de vivienda o un miembro del personal del refugio donde la persona solicitante podría haber estado alojada.</i></p>	<p>La OVW recomienda encarecidamente que no se realicen estos controles de referencia, ya que la impresión sobre el carácter de la persona sobreviviente no debe tomarse en cuenta al considerar a un solicitante de vivienda de transición.</p>
<p><b>¿Requiere que la persona sobreviviente divulgue una gran cantidad de información personal sin garantizar que habrá un lugar para ella en la vivienda de transición?</b></p>	<p>Al ofrecer una solicitud, se debe tener en cuenta que podría ser posible que el programa no pueda alojar a la persona solicitante (ya sea debido al espacio o por no cumplir con los requisitos mínimos). Por lo tanto, se recomienda recopilar la menor cantidad de información posible.</p>
<p><b>¿La solicitud describe el tipo de opciones de vivienda y servicios que están disponibles para la persona sobreviviente?</b></p>	<p>La solicitud debe ser lo más transparente posible para permitir que la persona sobreviviente tome una decisión informada al aceptar la colocación en la vivienda de transición.</p>
<p><b>Permite la flexibilidad para que la persona sobreviviente elija no responder a las preguntas que le incomoda responder.</b></p>	<p>Para reducir las preguntas que hacen revivir el trauma o aquellas que presionan a la persona sobreviviente a compartir información que prefiere mantener en privado, se sugiere que los defensores le informen que solamente necesita responder a las preguntas con la que se sienta cómoda.</p>
<p><b>¿Requiere una verificación de antecedentes penales o detección de drogas y/o alcohol?</b></p>	<p>El programa de subvenciones de viviendas de transición de la OVW no permite que a una persona sobreviviente se le nieguen los servicios debido al consumo de alcohol o drogas. Por lo tanto, los historiales de uso de drogas no deben recopilarse ni usarse como requisito de elegibilidad.</p>
<p><b>¿Requiere una verificación de crédito para que la personas sea considerada para una vivienda de transición?</b></p>	<p>La subvención de la OVW no permite que se utilice un puntaje de crédito como requisito de elegibilidad.</p>
<p><b>¿Requiere que la persona sobreviviente presente documentos de identificación?</b> <i>Licencia de conducir, identificaciones, actas de nacimiento, trámites de inmigración, contratos de arrendamiento, documentos de búsqueda y solicitud de vivienda.</i></p>	<p>Con el fin de preservar la confidencialidad y privacidad de todas las personas sobrevivientes que tengan acceso a la vivienda de transición de la OVW, es una buena práctica abstenerse de pedir a las personas sobrevivientes que envíen estos documentos y NO archivarlos en su expediente. Por último, la solicitud de estos documentos puede indicar a una persona sobreviviente que haya inmigrado recientemente que no califica para el programa, ya que es posible que no los tenga. Sin embargo, la situación migratoria no debe ser un requisito de elegibilidad.</p>
<p><b>¿Requiere que la persona sobreviviente complete o tenga una puntuación determinada en una evaluación de riesgo (también se le puede llamar de evaluaciones de “peligro” o “letalidad”)?</b></p>	<p>Todas las evaluaciones y servicios deben ser voluntarios. Además, las evaluaciones de riesgo que se desarrollan para su uso con las víctimas de violencia doméstica en el contexto de la justicia penal no siempre son aplicables en los entornos de evaluación de las necesidades de vivienda para las personas sobrevivientes de abuso sexual sin pareja, las personas sobrevivientes de acoso, las personas sobrevivientes de la violencia de pareja e incluso muchas personas sobrevivientes de violencia doméstica.</p>

<p><b>¿Requiere que la persona sobreviviente complete o tenga una puntuación determinada en una evaluación de vivienda?</b></p>	<p>Mientras que otros fondos de vivienda pueden requerir que una persona participe en ciertas evaluaciones u obtenga ciertos puntajes en las evaluaciones de vivienda para ser elegible para la vivienda, la OVW no tiene tal requisito. No se debe exigir a las personas sobrevivientes que participen en las evaluaciones de vivienda exigidas por otros financiadores ni que obtengan determinadas puntuaciones en las evaluaciones de vivienda para acceder a las viviendas y servicios de la OVW.</p>
<p><b>¿Está disponible en idiomas y formatos accesibles para todas las personas sobrevivientes?</b></p>	<p>Si una persona sobreviviente prefiere no leer ni escribir en inglés como idioma principal, los programas deberían crear un acceso lingüístico significativo. (Por ejemplo, poner a disposición materiales en otros idiomas o formatos como el español escrito, el coreano, el braille; grabar el inglés hablado u otros idiomas).</p>

Consideraciones para crear el proceso de admisión:

**El formulario:**

**Considere:**

<p><b>Deja espacio para que la persona sobreviviente elija no responder a las preguntas que le incomoda responder.</b></p>	<p>Para reducir las preguntas que hacen revivir el trauma o aquellas que presionan a la persona sobreviviente a compartir información que prefiere mantener en privado, se sugiere que el formulario indique que las personas sobrevivientes solo deben responder a lo que se sientan cómodos y que el alojamiento no depende de sus respuestas. Además, los defensores deben informar a las personas sobrevivientes que solo deben responder a lo que se sientan cómodos.</p>
<p><b>¿Crea un espacio para la conversación, uno que se pueda completar en más de una sesión a lo largo del tiempo, a un ritmo que sea cómodo para la persona sobreviviente?</b></p>	<p>En general, es una buena práctica permitir que el trámite de admisión se realice al ritmo de la persona sobreviviente. Si la persona sobreviviente desea compartir información, debe hacerlo en el grado en que se sienta cómoda. Además, es una buena práctica crear un formulario que fomente el diálogo y la comunicación, esto también evita la sensación de que solamente se están marcando casillas.</p>
<p><b>¿Formula preguntas sobre la gestión del caso y el establecimiento de objetivos?</b> <i>Planes de empleo, trabajo, vivienda; preguntas acerca de cómo el solicitante pasaría el tiempo durante su residencia en la vivienda de transición.</i></p>	<p>El modelo de vivienda de transición la OVW dicta que la gestión de casos es voluntaria. Por lo tanto, la intención de una persona sobreviviente de establecer o completar objetivos no debe integrarse en los procesos a menos que la persona sobreviviente quiera participar en estos servicios.</p>
<p><b>¿Requiere que la persona sobreviviente divulgue una gran cantidad de información personal?</b></p>	<p>Al realizar el proceso de admisión, sugerimos que no se requiera que la persona sobreviviente comparta información personal que no sea necesaria para orientarle en el programa y brindarle servicio.</p>
<p><b>¿Requiere que la persona sobreviviente presente documentos de identificación?</b> <i>Licencia de conducir, identificaciones, actas de nacimiento, trámites de inmigración, contratos de arrendamiento, documentos de búsqueda y solicitud de vivienda.</i></p>	<p>Con el fin de preservar la confidencialidad y privacidad de todas las personas sobrevivientes que tengan acceso al programa de vivienda de transición de la OVW, es una buena práctica abstenerse de pedir a las personas sobrevivientes que envíen estos documentos y archivarlos en su expediente. Por último, la solicitud de estos documentos</p>

	puede indicar a una persona sobreviviente que haya inmigrado recientemente que no califica para el programa, ya que es posible que no los tenga. Sin embargo, la situación migratoria no debe ser un requisito de elegibilidad.
<b>¿Requiere que la persona sobreviviente complete o tenga una puntuación determinada en una evaluación de riesgo (también se le puede llamar “evaluaciones de peligro” o “letalidad” que no están vinculadas a los requisitos para obtener ciertos servicios)?</b>	Todas las evaluaciones y servicios deben ser voluntarios. Además, las evaluaciones de riesgo que se desarrollan para su uso con las víctimas de violencia doméstica en el contexto de la justicia penal no siempre son aplicables en los entornos de evaluación de las necesidades de vivienda para las personas sobrevivientes de abuso sexual sin pareja, los sobrevivientes de acoso, las personas sobrevivientes de la violencia de pareja e incluso muchos sobrevivientes de violencia doméstica.
<b>¿Requiere que la persona sobreviviente complete o tenga una puntuación determinada en una evaluación de vivienda?</b>	Mientras que otros fondos de vivienda pueden requerir que una persona participe en ciertas evaluaciones u obtenga ciertos puntajes en las evaluaciones de vivienda para ser elegible para la vivienda, la OVW no tiene tal requisito. No se debe exigir a las personas sobrevivientes que participen en las evaluaciones de vivienda exigidas por otros financiadores ni que obtengan determinadas puntuaciones en las evaluaciones de vivienda para acceder a las viviendas y servicios de la OVW.
<b>¿Informar a la persona sobreviviente sobre la confidencialidad del contenido de los documentos y sus límites dentro del programa de vivienda de transición de la OVW (ya sea el programa de servicios a las víctimas que recibe la subvención de la OVW o el programa de la OVW si el programa forma parte de una organización paraguas)?</b>	Como parte del enfoque de los servicios voluntarios informados sobre el trauma se requiere informar a las personas sobrevivientes de la confidencialidad y los límites en todos los documentos que se completan.
<b>¿Está disponible en idiomas y formatos accesibles para todas las personas sobrevivientes?</b>	Si una persona sobreviviente prefiere no leer ni escribir en inglés como idioma principal, los programas deberían crear un acceso lingüístico significativo. (Por ejemplo, poner a disposición materiales en otros idiomas o formatos como el español escrito, el coreano, el braille; grabar el inglés hablado u otros idiomas).

Consideraciones para crear el paquete de bienvenida:

**El formulario:**

**Considere:**

<b>¿Está escrito de una manera que refleja que los servicios son voluntarios y que la persona sobreviviente tiene el control sobre su experiencia?</b>	Reemplazar palabras como: animar, sugerir o recomendar por disponible, opcional u ofrecido.
--	---

<p><b>¿Está escrito de una manera que indica o implica que una persona sobreviviente tiene que seguir ciertas reglas y de no ser así puede enfrentar consecuencias?</b></p>	<p>Determine si la política concuerda con los términos que la OVW expone como aquellos conforme a los cuales se le puede pedir a una persona sobreviviente que abandone el programa de vivienda de transición (violencia, comportamiento ilícito, uso de drogas ilegales en las instalaciones). No se les puede pedir a los participantes que se marchen si no participan en la gestión de casos; no pagan las tarifas del programa; se rehúsan a revelar información de identificación personal; no regresan antes del toque de queda o solicitan pasar la noche en otro lugar; si divulgan la ubicación de la unidad de vivienda de transición; si reciben visitas o divulgan que consumen drogas y/o alcohol.</p>
<p><b>¿Describe lo que la persona sobreviviente puede esperar del personal?</b></p>	<p>Incluir un texto que explique la importancia que se otorga a la confidencialidad, el respeto, la autonomía de los participantes y una variedad de servicios que están disponibles para que las personas sobrevivientes puedan utilizarlos cuando lo deseen.</p>
<p><b>¿La política requiere ciertas prácticas en nombre de la confidencialidad?</b></p>	<p>Enmendar los textos y las políticas que establezcan lo siguiente: ‘Las personas sobrevivientes no pueden recibir visitas’, ‘a las personas sobrevivientes se les debe venir a recoger o a dejar a cierta distancia’, ‘las personas sobrevivientes no deben usar tecnología mientras estén en las instalaciones’.</p>
<p><b>¿Requiere una tarifa, pagos de alquiler o un plan de reducción gradual de asistencia?</b></p>	<p>La subvención de la OVW no requiere que los participantes tengan o adquieran ingresos mientras residan en el programa de vivienda de transición. Como resultado, cualquier presupuesto, tarifa o pago de alquiler se debe hacer teniendo en cuenta la situación financiera de la persona sobreviviente. La persona sobreviviente debe compartir con el programa qué parte de sus ingresos, si los hubiera, puede aportar a las tarifas o alquiler del programa.</p>
<p><b>¿Las políticas son inclusivas para todas las personas sobrevivientes?</b></p>	<p>VAWA requiere que los proveedores de servicios ofrezcan servicios equitativos a todas las personas sobrevivientes de violencia, independientemente de su género, raza, etnia, orientación sexual o religión. Todas las políticas deben ser inclusivas y no insinuar que solo ayudan a mujeres que tienen relaciones heterosexuales.</p>
<p><b>¿Requiere o impone la participación en un programa de ahorro interno?</b></p>	<p>Buscar diferentes opciones para las personas sobreviviente si está interesada en abrir una cuenta bancaria u operar un plan de ahorro. Se recomienda que los programas no recauden dinero directamente de las personas sobrevivientes para los planes de ahorro.</p>
<p><b>¿Está disponible en idiomas y formatos accesibles para todas las personas sobrevivientes?</b></p>	<p>Si una persona sobreviviente prefiere no leer ni escribir en inglés como idioma principal, los programas deberían crear un acceso lingüístico significativo. (Por ejemplo, poner a disposición materiales en otros idiomas o formatos como el español escrito, el coreano, el braille; grabar el inglés hablado u otros idiomas).</p>

Consideraciones para crear la hoja de planificación de objetivos:

**El formulario:**

**Considere:**

<p><b>¿Está escrito de una manera que refleja que los servicios son voluntarios y que la persona sobreviviente tiene el control sobre su experiencia?</b></p>	<p>Reemplazar palabras como: animar, sugerir o recomendar por disponible, opcional u ofrecido.</p>
<p><b>¿Incluye plazos o un texto que recomiende que se lleve a cabo otra reunión en los próximos 30, 60 o 90 días para verificar el progreso de la persona sobreviviente?</b></p>	<p>Sugerimos encarecidamente que los programas permitan a la persona sobreviviente dictar el plazo, si eso es algo que la persona sobreviviente desea explorar. Los plazos impuestos por el programa pueden desanimar a una persona sobreviviente a lograr su meta si este ha vencido o si se acerca rápidamente y todavía la persona sobreviviente no ha llegado a la meta.</p>
<p><b>¿Ofrece sugerencias o áreas temáticas para que la persona sobreviviente elija?</b></p>	<p>Se recomienda que la hoja de objetivos esté lo más vacía posible, para que la persona sobreviviente tenga la oportunidad de describir y enumerar sus objetivos. Una persona sobreviviente puede optar por perseguir una meta que no tenga ninguna relación con la vivienda, el empleo o la educación y eso está bien.</p>
<p><b>¿El formulario sugiere que la gestión de casos es obligatoria o necesaria para que la persona sobreviviente tenga éxito?</b></p>	<p>La gestión de casos se considera un servicio voluntario y opcional que se ofrece según sea necesario a solicitud de la persona sobreviviente.</p>
<p><b>¿Informar a la persona sobreviviente sobre la confidencialidad del contenido de los documentos y sus límites dentro del programa de vivienda de transición de la OVW (ya sea el programa de servicios a las víctimas que recibe la subvención de la OVW o el programa de la OVW si el programa forma parte de una organización paraguas)?</b></p>	<p>Hace parte del enfoque de los servicios voluntarios informados sobre el trauma informar a las personas sobrevivientes de la confidencialidad y los límites en todos los documentos que se completan.</p>
<p><b>¿Está disponible en idiomas y formatos accesibles para todas las personas sobrevivientes?</b></p>	<p>Si una persona sobreviviente prefiere no leer ni escribir en inglés como idioma principal, los programas deberían crear un acceso lingüístico significativo. (Por ejemplo, poner a disposición materiales en otros idiomas o formatos como el español escrito, el coreano, el braille; grabar el inglés hablado u otros idiomas).</p>

## Apelación de una Negación de Solicitud de Servicios del Programa de Vivienda Transicional

NOTA: Las organizaciones pueden adaptar estas plantillas de materiales para que cumplan con sus necesidades y el trabajo que hagan. Pueden cambiar las palabras para que correspondan con el lenguaje que su organización prefiera (por ejemplo, sobreviviente o participante de servicios). Antes de utilizar esta plantilla, quite las notas en gris y asegúrese de reemplazar las secciones en amarillo con la información específica de su programa.

Gracias por solicitar el **Nombre del Programa de Vivienda Transicional**. Entiende, por favor, que a causa de los criterios de elegibilidad del programa y la capacidad del programa, desafortunadamente, no podemos aceptar a cada solicitante. Si Ud. ha solicitado vivienda y cree que fue rechazada injustamente, puede apelar la decisión.

El **Nombre del Programa de Vivienda Transicional** retiene el derecho de mantener la decisión original si se decide que es apropiada y tomará todas las decisiones finales de aceptación y negación. Una solicitante sólo puede apelar cada decisión de negación una vez. La negación del programa no le hace inelegible para solicitar servicios en el futuro.

Los Pasos del Proceso de Apelación:

1. Explique sus razones por Apelar por escrito utilizando el Formulario de Apelación (Note, por favor, que se puede dictar el formulario verbalmente o traducirlo si es necesario). Entréguele el Formulario de Apelación, junto con toda la documentación relevante que lo apoya, al **Gerente del Programa**, por correo o en persona. (**proporcione la dirección**)
2. Su apelación será revisada dentro de 48 horas (2 días laborales) después de recibirla. Entonces se acordará una reunión dentro de 5 días laborales.
3. Si Ud. quiere, puede llevar a la reunión a una persona de apoyo. El **Gerente del Programa de Vivienda Transicional** y los otros empleados del programa involucrados estarán presentes. Esta reunión le dará a Ud. una oportunidad de explicar su apelación y por qué piensa que le negaron servicios injustamente. Se tomará una decisión final dentro de 24 horas (1 día laboral) de la reunión de apelación, y se la proporcionará por escrito (o dictada verbalmente en cinta de audio).
4. Si hay espacio disponible en el **Programa de Vivienda Transicional**, será reservado hasta que se oiga su apelación y se tome una decisión final.
5. Si no está satisfecho/a con el resultado de su apelación, Ud. puede pedir una reunión con el Director Ejecutivo. El Director Ejecutivo oirá su apelación dentro de 72 horas (3 días laborales). Nota: Su programa puede editar esto y proporcionar información más específica sobre el proceso. Por ejemplo, puede explicar si el DE se acordará una llamada o una reunión con la solicitante.

6. Se le proporcionará una copia de su Formulario de Apelación original y todos los resultados relevantes y una copia será archivada en **Nombre del Programa de Vivienda Transicional**.

**Formulario de Apelación**  
**Apelación de una Negación de Servicios del Programa de Vivienda Transicional**

Fecha de Hoy: \_\_\_\_\_

Nombre y Apellido: \_\_\_\_\_

Método preferido de contacto seguro (número de teléfono, dirección, dirección de email):

\_\_\_\_\_

¿Si le contactemos por teléfono, es seguro dejar un mensaje?

Sí  No

Si no, ¿cuándo sería el mejor día y la mejor hora para llamar?

\_\_\_\_\_

¿Hay instrucciones especiales para enviar mensajes, por teléfono o email (por ejemplo ciertas palabras que no se deben usar; ciertas horas del día que cuando no se debe dejar mensajes)?

\_\_\_\_\_

Fecha que Ud. solicitó vivienda: \_\_\_\_\_

Fecha que le avisó que no fue aceptado/a a este Programa de Vivienda Transicional: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Nombre y Puesto del Empleado que le avisó de su negación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Razón que le dio por la negación: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Proporcione una breve descripción de su apelación. Incluya, por favor, por qué cree Ud. que debemos ofrecerle servicios y adjunte copias de toda la documentación relevante o que apoya su apelación. Utilice páginas adicionales si es necesario.

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_



---

---

---

Firma de la Solicitante      Fecha      Firma del Gerente del Programa      Fecha  
\*\*\*\*\*

**Para ser completado solamente por el Personal del Programa de Vivienda Transicional:**

Fecha de la Reunión de Apelación: \_\_\_\_\_

Todas las personas presentes en la Reunión de Apelación (nombres y roles/puestos): \_\_\_\_\_

---

Resultado de la Reunión de Apelación (lo/la aceptaron o le negaron servicios): \_\_\_\_\_

---

Explicación de la respuesta a la Apelación de la solicitante:

---

---

---

---

¿Pidió una reunión con el Director Ejecutivo?     Sí     No

Fecha y el Resultado de la Reunión con el Director Ejecutivo: \_\_\_\_\_

---

---

Los Próximos Pasos:

---

---

---

Fecha que le avisó a la Solicitante de la decisión final/que se cerró la Apelación:

---

[MEMBRETE DE LA AGENCIA APROPIADA]

---

Firma del Gerente del Programa Fecha

---

Firma del Director Ejecutivo Fecha



*Creada para adaptación por la Red Nacional de Acabar con la Violencia Doméstica en asociación con la Oficina de Violencia Contra Mujeres.  
Revisada agosto de 2013*



# El Instituto de Confidencialidad

*Protegiendo la Privacidad, Fortaleciendo la Seguridad*

Julie Kunce Field, J.D.  
[www.confidentialityinstitute.org](http://www.confidentialityinstitute.org)  
[julie@confidentialityinstitute.org](mailto:julie@confidentialityinstitute.org)

## EL PROYECTO DE PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD DE CCADV

### Plantilla de Política/Procedimientos para la Retención de Documentos de Clientes®

#### ***Políticas***

- ✓ No se debe retener ninguna constancia del involucramiento de la cliente con [Nombre de la Agencia] por más de [recomendación: un año o menos] después de que terminen los servicios para la cliente según los términos a continuación.
- ✓ La destrucción de todos los archivos de la cliente debe ser completada en una facilidad de [Nombre de la Agencia] por un empleado de [Nombre de la Agencia].
- ✓ La información agregada y no personalmente identificatoria que tiene que ver con los servicios proporcionados a las clientes y los datos demográficos no personalmente identificatorios serán guardados por no más de [recomendación: siete años o menos], como puede ser requerido por un patrocinador específico. Esos datos agregados y no personalmente identificatorios no serán guardados de ninguna manera que podría identificar a una cliente individual sin querer.

#### ***Procedimientos***

##### **Las clientes del albergue de emergencia y de la vivienda transicional:**

- ✓ Al salir de la Casa Segura o del programa de vivienda transicional, el personal de [Nombre de la Agencia] guardará el formulario de entrada, el formulario de salida y las liberaciones de información firmadas de la cliente.
- ✓ Se guardarán los documentos retenidos en un archivador cerrado con llave en la Casa Segura.
- ✓ [Recomendación: Tres meses o menos] después de la salida de la cliente, un empleado de [Nombre de la Agencia] triturarán todos los documentos ya mencionados.

### **Clientes de alcance y de abogacía legal:**

- ✓ Durante la participación de una cliente en los programas de alcance y abogacía legal de [Nombre de la Agencia], el personal de [Nombre de la Agencia] retendrá la hoja de cobertura del formulario de entrada de la cliente, las liberaciones de información firmadas, y los apuntes del caso con una fecha de no más de [recomendación: hace tres meses].
- ✓ Se guardarán los documentos en un archivador cerrado con llave en la Casa Segura.
- ✓ [Recomendación: Tres meses o menos] después de la última interacción entre la cliente y los programas de [Nombre de la Agencia], un empleado de [Nombre de la Agencia] triturarán todos los documentos ya mencionados.

### **Lista Maestra de Clientes:**

- ✓ [Nombre de la Agencia] mantendrá una lista maestra de todas las clientes que se han alojado en la Casa Segura durante los últimos doce meses.
- ✓ Cada mes, durante la primera semana de ese mes, un empleado de [Nombre de la Agencia] editará la lista y eliminará toda la información de clientes que salieron del albergue hace más de [Recommended: doce meses o menos].

### **Lista Maestra de Abusadores:**

- ✓ El director del albergue mantendrá permanentemente una lista de los abusadores de las clientes de [Nombre de la Agencia]. Esa lista no hará ninguna referencia a ninguna cliente/víctima individual de los abusadores.

### **Información requerida por los patrocinadores:**

- ✓ Información agregada y no personalmente identificatoria sobre los servicios proporcionados a las clientes y los datos demográficos no personalmente identificatorios serán guardados por el director del albergue.

AVISO: Las organizaciones pueden adaptar estos materiales de muestra para que se ajusten a sus necesidades y al trabajo que realizan. Puede cambiar la redacción para que coincida con el lenguaje que prefiere su organización (por ejemplo, sobreviviente o participante del servicio). Antes de usar esta plantilla, elimine las notas en gris y asegúrese de reemplazar todas las secciones resaltadas con la información específica de su programa.

Es importante considerar la confidencialidad de los sobrevivientes en su programa al enviar cualquier documento o pago con la información de la agencia. Para algunas agencias, establecer un DBA (Razón social) puede ser beneficioso para que los propietarios no sepan que un inquilino es un sobreviviente que recibe atención de su agencia.

Fecha

Propietario/Nombre de la propiedad de alquiler  
Dirección  
Estado, Ciudad  
Código postal

Estimado **nombre del propietario**,

**[El nombre del programa]** pagará mensualmente la cantidad de \$ **[número]** por los próximos **[número]** meses para el alquiler (por concepto de asistencia de vivienda) para el apartamento alquilado por **[nombre del participante]**. Le proporcionaremos el cheque directamente a más tardar el día 1ero de cada mes. La diferencia será pagada por el inquilino.

Estos pagos finalizarán inmediatamente si el arrendador o el inquilino rescinde el contrato. Si el **[nombre del programa]** llegase a determinar que el inquilino ya no es elegible para recibir la asistencia de vivienda, el programa notificará al propietario dentro de **[número de días]** días o de manera oportuna.

Si tiene alguna pregunta, por favor comuníquese conmigo al **[número de programa]** extensión **[000]**.

Atentamente,

Nombre del administrador del programa  
Puesto  
Correo electrónico



AVISO: Las organizaciones pueden adaptar estos materiales de muestra para que se ajusten a sus necesidades y al trabajo que realizan. Puede cambiar la redacción para que coincida con el lenguaje que prefiere su organización (por ejemplo, sobreviviente o participante del servicio). Antes de usar esta plantilla, elimine las notas en gris y asegúrese de reemplazar todas las secciones resaltadas con la información específica de su programa.

Este documento puede ser útil si un sobreviviente necesita documentación que indique que está participando en su programa. Si su agencia va a entregar este documento a otra agencia en nombre de un sobreviviente, debe tener una autorización de divulgación de información firmada. Su agencia puede proporcionar una copia de este documento al sobreviviente para que lo proporcione a la agencia o persona que necesite la documentación.

Aviso: Es importante considerar la confidencialidad de los sobrevivientes en su programa al enviar cualquier documento o pago con la información de la agencia. Para algunas agencias, establecer un DBA (Razón social) puede ser beneficioso para que los propietarios no sepan que un inquilino es un sobreviviente que recibe atención de su agencia.

Fecha

A quien corresponda:

[El nombre del participante] participa actualmente en el Programa de vivienda de transición de [nombre del programa].

El cliente celebra un contrato de arrendamiento con el propietario. El programa proporciona asistencia de alquiler para respaldar al cliente por un máximo de 24 meses. El monto se basa en las necesidades del cliente y este se revisa cada [tres] meses. El subsidio se paga directamente al propietario.

El propietario recibirá una carta inicial de nosotros en la que se indicará el monto del subsidio que brindaremos. Si el propietario o el inquilino rescinde el contrato, o si el [nombre del programa] llegase a determinar que el inquilino ya no es elegible para la asistencia de vivienda, el subsidio terminará inmediatamente.

El programa notificará al propietario de manera oportuna.

Si tiene alguna pregunta, no dude en ponerse en contacto conmigo al [número del programa].

Gracias,

Nombre del administrador del programa

Puesto

