

Cómo redactar un memorando de entendimiento

Una guía para que los inquilinos de viviendas públicas en Massachusetts conozcan sus derechos

Junio de 2026



Agradecimientos

Este folleto es una producción de Massachusetts Law Reform Institute (MLRI) y se basa en un folleto de Massachusetts Union of Public Housing Tenants (MUPHT) titulado *How to Create Memos of Understanding: Training Materials for Public Housing Tenant Organizations in Massachusetts* (Cómo crear memorandos de entendimiento: materiales de capacitación para las organizaciones de inquilinos de viviendas públicas de Massachusetts). MUPHT es una organización estatal de residentes que trabaja con los inquilinos de viviendas públicas en todo tipo de complejos residenciales: grandes, pequeños, federales y estatales. Muchísimas gracias a Karina Sumano, Coordinadora de Apoyo a los programas de Mass Law Reform Institute, por su labor para dar su formato a este folleto.

Colaboradores

Susan Hegel, *Cambridge and Somerville Legal Services, una oficina de Greater Boston Legal Services*

Annette R. Duke, *Massachusetts Law Reform Institute*

Sarah Byrnes, *Massachusetts Union of Public Housing Tenants*

Mac McCreight, *Greater Boston Legal Services*

Mary Lu Mendonca, *Greater Boston Legal Services*

Cecelia Rosenman, *Facultad de Derecho de Northeastern University*

Fecha de publicación

8 de junio de 2026

Dado que las leyes y normativas pueden cambiar, asegúrese de consultar en el sitio siguiente para tener la versión más actualizada del folleto:

www.MassLegalHelp.org.

Índice

Cómo crear un memorando de entendimiento 7

1. ¿Qué es un MOU?7
2. ¿Por qué es importante tener un MOU?7
3. ¿Qué incluye por lo general un MOU? 9
4. ¿Qué pasos se deben seguir para redactar un MOU? 12

Negociación de un memorando de entendimiento..... 18

5. ¿Cuál es la clave para negociar un MOU con éxito?18
6. ¿Qué caracteriza a un buen equipo de negociación?19
7. ¿Cuánto tiempo se tarda en negociar un MOU? 20
8. ¿Está obligada su autoridad de vivienda a negociar un MOU? 20
9. ¿Cuáles son las inquietudes que tienen las autoridades de vivienda acerca de los MOU?22
10. ¿Qué aspectos de un MOU benefician a la autoridad de vivienda?23
11. ¿Qué sucede si su autoridad de vivienda se niega a negociar un MOU?.... 24
12. ¿Hay consejos para negociar? 26

Circunstancias especiales..... 28

Cumplimiento de un memorando de entendimiento..... 30

13. ¿Qué sucede si una autoridad de vivienda no cumple con un MOU? 30

Glosario31

Página en blanco 32

Materiales de referencia..... 33

14. Modelo de carta a la autoridad de vivienda..... 34

15. Modelo de memorando de entendimiento35

Las organizaciones de inquilinos de viviendas públicas de Massachusetts tienen derecho a organizarse, a ser escuchadas y a participar en los asuntos que afectan a quienes rentan una vivienda. Estos derechos pueden reforzarse considerablemente si

una asociación de inquilinos se reúne con la autoridad de vivienda y negocia un acuerdo denominado *Memorando de Entendimiento* (o MOU, por la sigla en inglés de «Memorandum of Understanding») o *Memorando de Acuerdo* (o MOA, por la sigla en inglés de «Memorandum of Agreement»).

Los MOU pueden ser herramientas muy útiles para los grupos de inquilinos. Pueden permitir una mejor comunicación entre los inquilinos y las autoridades de vivienda. Además, pueden facilitar el acceso a recursos que contribuyan a fortalecer las organizaciones de inquilinos. Y, lo más importante, pueden ofrecer un espacio en la mesa de negociación a los grupos de inquilinos, para que colaboren con la autoridad de vivienda en asuntos de interés.

El objetivo de este folleto es explicar en qué consiste un memorando de entendimiento y qué pasos se deben seguir para redactarlo. Se adjunta

un modelo de MOU.

Los términos que aparecen en *cursiva se* definen en el **glosario**.

Para más información, comuníquese con:

Massachusetts Union of Public Housing Tenants al 617-825-9750.

Cómo crear un memorando de entendimiento

1. ¿Qué es un MOU?

Un *memorando de entendimiento* (o MOU, por su sigla en inglés) es un acuerdo por escrito. En el caso de la vivienda pública, un MOU es un acuerdo legal entre una organización de inquilinos y una autoridad de vivienda.¹ A veces se lo llama también «Memorando de Acuerdo» (o MOA, por su sigla en inglés). Los MOU y los MOA son lo mismo.

Un MOU establece los términos en común de la relación de colaboración entre una organización local de inquilinos (LTO) y una autoridad local de vivienda (LHA). En el memorando se aclara el tipo de apoyo que prestará una autoridad de vivienda a un grupo de inquilinos o a un *Comité Asesor de Residentes*, y detalla cómo pueden participar los inquilinos en las políticas y los planes de modernización de la autoridad de vivienda.

A continuación se incluyen los comentarios de algunos residentes de viviendas públicas sobre el modo en que su MOU ayudó a su organización de inquilinos:

- Nos ayudó a poner en marcha nuestra oficina, y a adquirir computadoras, un fax y suministros.
- Ahora disponemos del material necesario para poner en marcha la organización local de inquilinos.
- Esto ayudó a nuestro grupo a colaborar con la autoridad de vivienda en cuestiones que afectan a los inquilinos de nuestros edificios.
- El MOU explicaba claramente para qué puede utilizar su dinero la organización de inquilinos.
- Se definían claramente los derechos y las responsabilidades de la autoridad de vivienda y de la organización local de inquilinos.

2. ¿Por qué es importante tener un MOU?

Se exige un MOU para las organizaciones de inquilinos de viviendas públicas estatales, independientemente de su tamaño, y para las viviendas públicas federales si la autoridad

de vivienda cuenta con al menos 250 viviendas.² No es necesario tener un MOU si las viviendas públicas federales son menos de 250, aunque sigue siendo una buena práctica.

Además, existen varias razones por las que un MOU es importante y merece la pena impulsarlo, aunque el proceso de negociación lleve tiempo.

Promueve una mayor participación de los inquilinos

Si bien la *normativa* exige la participación de los inquilinos y reconoce que resulta beneficiosa para la gestión de la vivienda pública, la elaboración de un memorando de entendimiento permite que tanto los inquilinos como las autoridades responsables de la vivienda se familiaricen más con dicha normativa.³ La negociación de un MOU hace que la autoridad de vivienda tome mayor conciencia de que tiene la responsabilidad legal de involucrar a los inquilinos en la elaboración de sus políticas. Además, ofrece a los inquilinos la oportunidad de definir su participación de formas que resulten verdaderamente significativas para esa comunidad de inquilinos.

Genera una relación de trabajo

El proceso de negociación de un MOU ayuda a los inquilinos y a las autoridades de vivienda a establecer una mejor relación de trabajo, mejorar su capacidad de escucha y desarrollar una mayor empatía hacia los problemas que enfrenta la otra parte. Los inquilinos comprenden mejor los retos que enfrentan las autoridades de vivienda. Por ejemplo, cómo trabajar con presupuestos limitados. Por su parte, las autoridades de vivienda adquieren una mejor comprensión de los problemas que tienen los inquilinos y de las soluciones que estos proponen en sus comunidades.

Establece una estructura de asociación

Un MOU pone por escrito en qué consiste la colaboración entre una organización de inquilinos y una autoridad de vivienda. Proporciona un marco para una relación laboral. Por ejemplo, aunque la normativa establece que la autoridad de vivienda debe reunirse «con frecuencia» con los inquilinos,⁴ un MOU puede establecer un calendario periódico para que la autoridad de vivienda y el grupo de inquilinos se reúnan, por ejemplo, una vez al mes.

Aclara cómo se interpretará la normativa

Si bien la *legislación* establece un marco para la participación de los residentes, un MOU puede aclarar cómo hará su autoridad de vivienda para llevar a cabo las responsabilidades que le incumben por ley. Por ejemplo, la normativa establece que una autoridad de vivienda debe garantizar una «comunicación fluida» con la organización de inquilinos.⁵ Un MOU puede aclarar que por «comunicación fluida» se entiende: el acceso a documentos específicos, la notificación por adelantado de cualquier cambio en las políticas y las respuestas por escrito de la autoridad de vivienda a cualquier comentarios que los inquilinos presenten por escrito.

Protege los derechos de una organización de inquilinos a lo largo del tiempo

Es posible que su organización de inquilinos mantenga en la actualidad una buena relación de trabajo con el director designado, pero ¿qué pasaría si llega un nuevo director menos abierto a la participación de los inquilinos?

¿O si cambia el liderazgo de la organización de inquilinos y pasa a ser menos democrática?

Un MOU **protege a los grupos de inquilinos** a largo plazo, ya que establece que dichas asociaciones gozan de determinados derechos, independientemente de quién esté al frente de la autoridad de vivienda o del grupo de inquilinos. Además, el MOU **protege a los inquilinos** porque permite reforzar la capacidad de negociación de una organización de inquilinos para conseguir políticas convenientes en nombre de toda la comunidad.

Puede otorgar los mismos derechos a los inquilinos del nivel federal y estatal

Si su autoridad de vivienda gestiona tanto viviendas públicas federales como estatales, un MOU supone una oportunidad para que los inquilinos de ambos tipos de viviendas públicas queden amparados por las mismas políticas. A veces existen diferencias entre las leyes y normativas federales y estatales, y en algunos casos estas diferencias pueden armonizarse mediante un MOU para que los arrendatarios, tanto a nivel federal como estatal, disfruten de los mismos derechos. Por ejemplo, un MOU podría establecer lo siguiente:

- Los inquilinos estatales y federales pueden constituir un Comité Asesor de Residentes (RAB, por la sigla en inglés de *Resident Advisory Board*); por ejemplo, los RAB de Brockton y Boston están formadas tanto por inquilinos estatales como federales.⁶
- Los inquilinos estatales y federales pueden formar parte de los comités de selección de personal y participar en las decisiones de contratación.

3. ¿Qué incluye por lo general un MOU?

Los MOU no tienen un formato obligatorio. Algunos son largos y detallados. Otros son breves y generales. Cada grupo de inquilinos puede tener un solo MOU que abarque diversos temas. Pero también puede tener diversos MOU centrados en cuestiones específicas, como la financiación de la participación de los inquilinos, el empleo y la capacitación, o el espacio destinado a programas extraescolares para niños. Todo lo que se incluya en un MOU ofrece a los grupos de inquilinos un nivel de protección más detallado que las normativas.

En este folleto se incluye un modelo de MOU para darles algunas ideas sobre lo que debe incluir.

Lo que su organización de inquilinos desee incluir en un MOU dependerá de sus metas y de las políticas que su autoridad de vivienda pueda tener ya establecidas por escrito. Por ejemplo, aunque la Autoridad de Vivienda de Boston cuenta con una política por escrito

sobre la participación de los residentes, cada organización de inquilinos negocia con dicha autoridad su propio MOU sobre la financiación de su participación.⁷

A continuación se presenta una lista de las disposiciones que suelen incluirse en un MOU. Algunos de estos aspectos están indicados en la normativa como obligatorios, mientras que otros deben negociarse con la autoridad de vivienda.

Apoyo a los grupos de inquilinos y a sus iniciativas de organización

- **Reconocimiento**

La autoridad de vivienda correspondiente acepta que su grupo es el interlocutor con el que se comunicará y negociará en relación con las cuestiones que afectan a los inquilinos.

- **Fondos para el grupo de inquilinos**

La autoridad se compromete a entregar a su grupo de inquilinos los fondos de participación que exige la normativa en el plazo establecido. Además, se compromete a proporcionar financiación adicional para que los inquilinos puedan participar en cursos de formación, garantiza que prestará asistencia contable para ayudar al grupo a desarrollar su capacidad de gestión de fondos,⁸ y acuerda un procedimiento para que el grupo de inquilinos presente una solicitud de presupuesto anual.⁹

- **Libertad de organización**

La autoridad de vivienda reconoce que los inquilinos tienen derecho a difundir información sobre su organización y sobre las políticas propuestas o vigentes de la autoridad de vivienda, así como derecho a reunirse en privado sin la presencia de dicha autoridad.

- **Material informativo para nuevos inquilinos**

La autoridad de vivienda se compromete a entregar a todos los nuevos inquilinos material informativo sobre la organización de inquilinos creada por el grupo de inquilinos.

- **Publicación de datos de contacto**

La autoridad de vivienda deberá publicar la información de contacto de los responsables de la organización local de inquilinos (LTO) en la página web de la autoridad local de vivienda (LHA), así como en un lugar destacado de las oficinas de la LHA y en cualquier centro comunitario o sala al servicio de los residentes representados por la LTO.¹⁰

- **Protección frente a las represalias**

La autoridad de vivienda se compromete a no tomar represalias contra ningún inquilino que esté organizando o que se afilie a una organización de inquilinos.

- **Oficinas y salas de reuniones**

La autoridad de vivienda se compromete a proporcionar a cada organización de

inquilinos un espacio de oficina privado, un teléfono, suministros, una sala de reuniones, acceso a Internet y servicios de reparación del equipo de oficina.

- **Formación**

La autoridad de vivienda se compromete a proporcionar fondos y recursos a cada organización de inquilinos para que reciban capacitación colectiva sobre leyes y cuestiones organizativas.

Mejora de las comunicaciones

- **Información y documentos**

La autoridad de vivienda se compromete a entregarle a su grupo información sobre sus programas de servicios (por ejemplo, el Programa de Autosuficiencia Familiar), su funcionamiento, y el acceso a documentos pertinentes, como propuestas de políticas y planes, correspondencia entre la autoridad de vivienda y el HUD o la EOHLC, actas de las reuniones del comité y contratos con *licitantes*.

- **Reuniones periódicas**

Los miembros de su organización y el personal de la autoridad de vivienda acuerdan reunirse periódicamente para tratar asuntos de interés para ambas partes, así como celebrar reuniones sobre temas concretos a las que se invite a personal específico, por ejemplo, reuniones sobre seguridad con el personal de seguridad pública.

- **Reuniones del consejo**

Su grupo de inquilinos cuenta con un espacio automáticamente concedido en el orden del día de las reuniones del consejo de administración de la autoridad de vivienda, y recibe el orden del día y los documentos de la reunión en forma anticipada. Soliciten que su espacio se encuentre al final del orden del día, de modo que los inquilinos puedan escuchar primero los temas que se tratan en la reunión del consejo antes de intervenir.

- **Respuestas por escrito**

La autoridad de vivienda se compromete a proporcionar respuestas por escrito a los comentarios por escrito que formule un grupo de inquilinos sobre cualquier cambio en las políticas. Esto es importante para dejar constancia del debate y de lo que se acuerda.

- **Respeto**

La autoridad de vivienda y la organización de inquilinos acuerdan tratarse mutuamente con respeto.

- **Resolución de controversias**

En caso de que surja entre la autoridad de vivienda y la organización de inquilinos una controversia que no pueda resolverse, ambas partes acuerdan someterse a arbitraje y acatar las decisiones de un árbitro independiente.

Derecho a participar en la gestión

- **Cambios en las políticas**

La autoridad de vivienda se compromete a reunirse con el grupo de inquilinos y solicitar su opinión antes de introducir cambios importantes en sus políticas.

- **Presupuestos de la autoridad de vivienda**

La autoridad de vivienda se compromete a revisar sus solicitudes presupuestarias al *HUD* y a la *EOHLC* junto con el grupo de inquilinos, así como a darles la oportunidad de expresar sus opiniones sobre el presupuesto.

- **Contrataciones y empleos**

El grupo de inquilinos cuenta con representantes en los comités de contrataciones para puestos clave de la autoridad de vivienda. Además, recibe notificaciones cuando la autoridad de vivienda tiene vacantes y colabora con la autoridad de vivienda para crear oportunidades económicas para los residentes.

- **Modernización**

El grupo de inquilinos puede expresar su opinión con respecto a los *planes de modernización*, tiene derecho a intervenir en la redacción de las *convocatorias de propuestas* para la contratación de las empresas que llevarán a cabo la modernización, y participa en la revisión del destino de los fondos destinados a la modernización.¹¹

4. ¿Qué pasos se deben seguir para redactar un MOU?

Es importante comprender que, en la mayoría de los casos, negociar un MOU no depende de los deseos de la autoridad de vivienda. Tal autoridad tiene la obligación de hacerlo, ya que es algo que exige la ley.¹² Ver la **pregunta 8**. Aunque no existe una fórmula única para redactar un MOU, resulta útil saber por dónde empezar y en qué consiste habitualmente el procedimiento.

Por lo general, se recomiendan cuatro pasos principales para la redacción de un memorándum de entendimiento:

1. Un grupo de inquilinos redacta su propio MOU.
2. El grupo entrega su borrador de MOU a la autoridad de vivienda.
3. El grupo de inquilinos y la autoridad de vivienda se reúnen para negociar los términos del MOU.
4. Ambos llegan a un acuerdo sobre el MOU definitivo y todas las partes firman y fechan dicho MOU.

A continuación, se presentan algunas ideas sobre cómo llevar a cabo estos cuatro pasos fundamentales.

Un grupo de inquilinos redacta la primera versión su propio MOU

1. Es preferible que sea su grupo de inquilinos quien entregue a la autoridad de vivienda la primera versión de un MOU, en lugar de que sea la autoridad de vivienda quien se lo entregue a ustedes. De este modo, son los inquilinos quienes establecen las condiciones del MOU y «llevan las riendas».
2. No tienen por qué empezar desde cero. Pueden utilizar el modelo de MOU que figura al final de este folleto como punto de partida. Les dará algunas ideas sobre qué incluir. Además, Mass Union puede enviarles el modelo de MOU por correo electrónico, o pueden utilizar un MOU que haya negociado otra organización local de inquilinos con la misma autoridad local de vivienda.
3. Es provechoso dedicar algún tiempo a recabar cuáles son las cuestiones que más les preocupan a los inquilinos para incluirlas en el MOU. Un forma de hacerlo es mediante el ejercicio de elección de temas con pegatinas llamado «The Dot» que enseña Mass Union. No obstante, tengan en cuenta que, dado que los MOU son muy detallados y técnicos, resulta difícil involucrar a una gran cantidad de inquilinos en los pormenores de la redacción. Sin embargo, el proceso de redacción de un MOU supone una oportunidad real para desarrollar un grupo de inquilinos más activo.
4. Organicen un **comité encargado del MOU** formado por inquilinos que dispongan del tiempo y el interés necesarios para leer detenidamente el modelo de MOU y trabajar en su primera redacción. A continuación, revisen el modelo de MOU sección por sección. Añadan y eliminen disposiciones, y conversen sobre cómo modificarlas para que se adapten mejor a su situación. Tomen buenas notas, para recordar de qué han hablado y en qué se han puesto de acuerdo. Asegúrense de que los temas que más preocupan a todos se incluyan en su MOU.
5. Redacten su MOU con los cambios que solicitó el grupo. Resulta de gran ayuda contar con un abogado que les ayude a redactar un MOU y que forme parte del comité a cargo. El abogado también puede revisar el MOU para asegurarse de que cumple con la legislación estatal y federal, que cubre los detalles importantes y que es claro en cuanto a las exigencias de cumplimiento. En este tipo de contrato, cada palabra es importante. Comuníquense con Mass Union para ver si pueden ponerlos en contacto con un abogado.
6. Una vez que el comité haya redactado un MOU, reúnanse de nuevo con el grupo más amplio de inquilinos para revisar el documento propuesto. Aunque mantener a todos al corriente lleva tiempo, merece la pena. Incluir a todos permite que estén mejor informados y más comprometidos, y sienta bases sólidas para un grupo de inquilinos fortalecido.
7. A medida que avanzan en el proceso de elaboración del MOU en el comité y con el grupo más amplio de inquilinos, intenten ofrecer servicios de interpretación durante las reuniones para que sean inclusivas. Para ello, pueden utilizar los fondos de

participación de los inquilinos y, además, solicitar una aportación a la autoridad de vivienda.

8. Antes de presentar su primera versión a la autoridad de vivienda, puede ser conveniente que inviten a todos los inquilinos representados por la organización de inquilinos a una reunión y repasen las líneas generales del MOU. Asegúrense de dejar tiempo para preguntas y comentarios.

Envíen su MOU a la autoridad de vivienda

1. Entreguen la primera versión del MOU al director ejecutivo de su autoridad de vivienda. Puede ser en mano o por correo electrónico. Adjunten una breve carta de presentación en la que soliciten una reunión para tratar el tema.
2. Consulten la carta de ejemplo que figura en este folleto. Recuerden que siempre deben conservar copias de todo lo que envíen.
3. Tengan paciencia. No todas las autoridades de vivienda pondrán manos a la obra rápidamente con los MOU.
4. Si el Director no responde en un plazo razonable (por ejemplo, dos semanas), llamen y soliciten concertar una reunión. Sean educados, pero persistentes. Expresen su firme intención de reunirse. En general, los directores ejecutivos deberían mostrarse receptivos. De no ser así, pónganse en contacto con Mass Union.

Prepárense para su reunión con la autoridad de vivienda

1. Antes de reunirse con la autoridad de vivienda, asegúrense de que su grupo esté preparado. Comenten cómo desean abordar la reunión.
2. Decidan quiénes asistirán a la reunión y quién dirigirá su equipo de negociación. Por lo general, solo una o dos personas intervienen como oradores. Intenten contar con un abogado u otro representante o defensor en su equipo de negociación. Contar con una persona externa en el proceso de negociación puede hacer que la autoridad de vivienda actúe con mayor responsabilidad.
3. Una vez que hayan concertado la cita, llamen o visiten el sitio web de la autoridad de vivienda para repasar algunos detalles que les ayudarán a estar mejor preparados. Por ejemplo, pregunten a la autoridad de vivienda quiénes asistirán a la reunión de negociación, para que puedan prepararse. Su autoridad de vivienda puede incluir a quien desee en su equipo de negociación (y podría llevar a su abogado). Pregunten si pueden grabar la reunión, para que todos dispongan de un registro de lo que se ha dicho. Asegúrense de que todos tengan en claro la hora y el lugar de la reunión (y además, si será presencial o virtual).

Comiencen a negociar con la autoridad de vivienda

1. A menudo, los grupos revisan la primera versión del MOU con la autoridad de vivienda, párrafo por párrafo, para intercambiar ideas y plantear inquietudes. Es probable que esto requiera una serie de reuniones. No hay problema. Recuerden que también se trata de forjar una relación. Al comenzar la reunión, podría convenirles hablar de sus objetivos generales, o de cómo las normativas estatales y federales alientan a las autoridades de vivienda a que colaboren con las organizaciones de inquilinos, y cómo esto puede mejorar a su comunidad.¹³

2. Durante cualquier reunión con la autoridad de vivienda, asegúrense de que una o varias personas tomen notas. Anoten lo que le diga el personal de la autoridad de vivienda, en qué puntos están de acuerdo, en cuáles discrepan y por qué. Deben contar con que haya desacuerdos. Estas notas serán importantes como registro de lo que se dijo y para ayudar a su grupo a reflexionar sobre los siguientes pasos. Podrían además compartir sus notas con la autoridad de vivienda para asegurarse de que existe un acuerdo sobre los temas tratados. De todos modos, no comparta las notas a menos que su grupo haya acordado hacerlo.
3. Prepárense para buscar acuerdos. Tengan en claro cuáles son los aspectos que más les interesan, para no perderlos de vista. Si pueden, decidan con antelación qué elementos estarían dispuestos a cambiar, o de cuáles podrían prescindir. Si aceptan llegar a un acuerdo o trabajar para alcanzarlo, asegúrense de que quede en claro quién se encargará de redactar la nueva versión con el texto propuesto. Como se indicó antes, por lo general es mejor que ustedes se encarguen de la nueva versión, en lugar de dejarlo en manos de la autoridad de vivienda. Esto les permite tener un mayor control sobre cómo plasmar lo que acordaron. Por lo general, la autoridad de vivienda acepta esta opción, debido a que les supone menos trabajo.
4. Durante las negociaciones, no digan que «sí» ni que «no» a ningún cambio que se proponga para la versión final. **Díganle a la autoridad de vivienda que pondrán sus propuestas de cambios a consideración del grupo de inquilinos.** Esto le dará tiempo a su grupo para decidir qué hacer. Además, así le reafirman a la autoridad de vivienda que hay más personas implicadas que las presentes en la sala. Y finalmente, evita que un grupo pequeño de inquilinos tome decisiones sin consultar al conjunto más amplio.
5. Al finalizar su primera reunión, concierten la siguiente y, si es posible, establezcan un calendario de reuniones futuras para seguir negociando el MOU. Esto hará que el proceso siga adelante y evitará que se destine demasiado tiempo a decidir cuándo reunirse.
6. Para obtener consejos útiles sobre cómo negociar, consulten las **preguntas 5 y 12.**

Acuerden la versión final

1. A medida que se acuerden los cambios, ofrezcan introducirlos en el documento. Si cuentan con un abogado o un defensor, pídanle que realice los cambios. Esto ahorrará tiempo a la autoridad de vivienda y permitirá que los inquilinos mantengan el control.
2. Asegúrense de que el MOU esté redactado de tal forma que se renueve automáticamente cada año, a menos que alguna de las partes solicite nuevas negociaciones dentro de un plazo determinado.¹⁴
3. Asegúrense de que el MOU esté redactado en un lenguaje sencillo y con términos que todos puedan entender.

4. Soliciten que el grupo de inquilinos apruebe la versión final del MOU. Convoquen una reunión con todos los inquilinos y repasen los cambios introducidos. Recuerden que, además de obtener el consentimiento, están ayudando a que todos los residentes conozcan sus derechos, se sientan más cómodos a la hora de participar en los asuntos de la autoridad de vivienda y asuman que el MOU es suyo.
5. La versión final y definitiva del MOU deberá tener la firma del presidente de la organización de inquilinos, el director ejecutivo de la autoridad de vivienda y cualquier representante de los inquilinos (el vicepresidente, el tesorero o cualquier miembro del comité) que desee firmarlo. Asegúrense de que también aparezca la fecha.
6. Tomen las medidas necesarias para que la versión final del MOU se traduzca a los idiomas prioritarios, a fin de garantizar la inclusividad. Para ello, pueden utilizar los fondos de participación de los inquilinos, y también pueden solicitar a la autoridad de vivienda que aporte fondos para la traducción del MOU por escrito.
7. ¡Celebren! Organicen una reunión para dar a conocer el nuevo MOU y felicitar a todos quienes colaboraron en la redacción. Repartan un folleto a todos los residentes, para anunciar que el grupo de inquilinos y la autoridad de vivienda han negociado con éxito un MOU que permitirá que la organización de residentes participe más activamente en los asuntos que involucran a la comunidad. Inviten a todos los inquilinos a la reunión y pongan a disposición de todos una copia del MOU. Si la autoridad de vivienda dispone de un sitio web, pídanles que publiquen el MOU firmado.

Negociación de un memorando de entendimiento

5. ¿Cuál es la clave para negociar un MOU con éxito?

La clave para negociar un MOU con su autoridad de vivienda es contar con un grupo de inquilinos sólido. Aunque muchos inquilinos evitan participar en las negociaciones con la autoridad de vivienda por temor a cuestionarla o a mostrarse en desacuerdo con ella, si cuentan con un grupo de líderes residentes que se apoyan mutuamente y la autoridad de vivienda percibe que están unidos, **su unidad puede mover montañas**.

Crear un grupo sólido de inquilinos requiere tiempo y paciencia. Otros aspectos clave para negociar con éxito un MOU son los siguientes:

1. Conocer el contenido de las principales leyes y normativas. Establecen cuáles son sus derechos y les proporcionan un punto de referencia para evaluar y valorar propuestas.
2. Elaborar una lista con los temas que resultan más importantes para el grupo. Consulten esta lista en forma permanente. A lo largo de todo el proceso de negociación, les permitirá centrarse en lo que realmente les importa a los inquilinos como grupo.
3. Establecer un orden del día para las reuniones de negociación entre la organización local de inquilinos y la autoridad local de vivienda que incluya una pausa a mitad de la sesión. De ese modo, tendrán tiempo para reorganizarse si es necesario.
4. Tratar de tener una idea realista del volumen de trabajo que puede asumir su organización de inquilinos. No dediquen mucho tiempo a discutir sobre asuntos que no podrán llevar a cabo. Por ejemplo, antes de exigir que la organización de inquilinos examine todas las ofertas para todas las propuestas de modernización, consideren si tendrán la capacidad de analizar estas ofertas de forma adecuada. Averigüen cuántas ofertas recibe la autoridad de vivienda y para qué tipos de proyectos. Su organización de inquilinos podría tener interés en examinar algunos tipos de ofertas y no otros.
5. Informarse sobre las inquietudes y los intereses de su autoridad de vivienda. Esto les permitirá hacerse una idea más clara de cómo se podría llegar a un acuerdo.

6. Seguir haciendo preguntas. Al formular preguntas, podrán tener una mejor idea de cuáles son las inquietudes de la autoridad de vivienda.
7. Averiguar qué recursos necesita su organización de inquilinos para ser más eficaz, y solicitar dichos recursos. Si no se pide, no se recibe. No tengan miedo de que les digan que «no», ya que forma parte del proceso.
8. Ser positivos si las negociaciones se complican. Adopten un tono que transmita su convicción de que es posible llegar a un acuerdo, o den ejemplos concretos de por qué una disposición es importante. Intenten que el equipo de inquilinos y la autoridad de vivienda encuentren un punto de acuerdo.¹⁵
9. Mantener una actitud abierta. Busquen alternativas. Intenten imaginar cuál es el punto de vista de la autoridad de vivienda.
10. Conservar la calma y no tomar las negociaciones como algo personal. Nunca deben atacar personalmente al personal de la autoridad de vivienda. Céntrense en los desacuerdos y en por qué ustedes ven las cosas de forma diferente.

6. ¿Qué caracteriza a un buen equipo de negociación?

En el equipo de negociación pueden incluir a tantas personas como deseen. Por lo general, en cada sesión hay una o dos personas que actúan como portavoces y alguien que toma notas. Los demás ofrecen apoyo moral y ayudan al orador pasándole sugerencias por escrito. También puede asistir a las sesiones de negociación otros inquilinos, como una forma de entrenarlos.

Los buenos equipos de negociación cuentan con personas que reúnen estas características:

- Preparadas
- Flexibles
- Saben escuchar
- Respetan a los demás
- Pacientes
- Persistentes
- Comunicadoras eficientes
- Confiables
- Positivas
- Calmadas
- Equilibradas
- Con control de sus emociones
- Jugadoras de equipo

Los portavoces deben ser personas capaces de expresar las ideas del grupo de inquilinos, y no solo las suyas propias. Deben mantener la calma en caso de que algún miembro del equipo negociador de la autoridad de vivienda haga algún comentario negativo o ofensivo.

De ser posible, es conveniente que junto con su equipo de negociación esté presente un abogado, un defensor o alguien de Massachusetts Union of Public Housing Tenants u otra organización de defensa. Quizá puedan invitar a un aliado o líder local que se preocupe por su comunidad, como un pastor o un miembro del comité de acción de alguna iglesia. Su presencia podría hacer que la autoridad de vivienda se muestre más abierta y receptiva. Si tienen un abogado o defensor legal en su equipo, piensen si prefieren que sea el abogado quien exponga las posiciones de la asociación de inquilinos, o que sean los propios inquilinos quienes lideren las negociaciones, con los abogados presentes para ofrecer apoyo técnico. Tal vez decidan que algunas cuestiones estén a cargo de los inquilinos y otras a cargo del abogado o defensor.

Para prepararse, pueden simular una sesión de negociación antes de reunirse con la autoridad de vivienda. Propongan que varias personas actúen como negociadores de la autoridad de vivienda y otras representen a los inquilinos. Seleccionen una parte importante del MOU. Practiquen que los representantes de la autoridad de vivienda se opongan a dicha disposición, mientras los negociadores de los inquilinos exponen las razones por las que debería mantenerse tal y como está redactada. Deberán mantener la calma aunque la discusión se ponga tensa.

7. ¿Cuánto tiempo se tarda en negociar un MOU?

El tiempo que se tarda en negociar un MOU depende totalmente de su situación local, de la solidez de su grupo y de la disposición a colaborar de su autoridad de vivienda. Una vez que el proceso se pone en marcha, algunos grupos de inquilinos se reúnen con la autoridad de vivienda cada dos semanas para avanzar con el documento. Otros se reúnen una vez al mes.

Prepárense para asistir a una serie de reuniones. Algunos grupos de inquilinos han logrado negociar su MOU en tan solo dos sesiones, mientras que a otros les ha llevado un año o 6 meses alcanzar el acuerdo definitivo.

Prepárense para ser flexibles y perseverantes.

8. ¿Está obligada su autoridad de vivienda a negociar un MOU?

Su autoridad de vivienda deberá negociar un MOU si su organización representa a inquilinos de viviendas públicas estatales, independientemente de cuántos sean, o a inquilinos de viviendas públicas federales donde la autoridad de vivienda cuenta con 250 viviendas públicas federales o más.¹⁶ En el caso de las viviendas públicas federales, también se exige un acuerdo por escrito para recibir fondos de la autoridad de vivienda, independientemente de la cantidad de viviendas.¹⁷

No es necesario que su grupo de inquilinos sea una organización sin fines de lucro para negociar un MOU. Sin embargo, su organización de inquilinos debe ser **reconocida** por su autoridad de vivienda como la organización oficial de inquilinos a nivel local o de toda la jurisdicción (también denominada «consejo de inquilinos»). Una autoridad de vivienda debe **reconocer** a la organización de inquilinos si esta ha sido elegida de la forma **debida** o democrática.

Si la autoridad de vivienda cuenta con menos de 250 viviendas públicas federales, en virtud de la normativa deberá apoyar las actividades de participación de los inquilinos.¹⁸ En ese caso no es obligatorio que negocie un MOU. Sin embargo, las autoridades de vivienda con menos unidades han negociado memorandos de entendimiento, especialmente aquellos centrados en un tema concreto. La falta de obligación legal de una autoridad de vivienda para negociar un MOU no debe ser un impedimento para que ustedes intenten negociarlo.

9. ¿Cuáles son las inquietudes que tienen las autoridades de vivienda acerca de los MOU?

A medida que avancen en las negociaciones, es importante averiguar cuáles son las inquietudes de su autoridad de vivienda, sobre todo cuando surjan puntos de desacuerdo (algo que sin dudas ocurrirá). A continuación se exponen algunas inquietudes habituales.

Los inquilinos están en contra de la autoridad de vivienda

Aseguren a la autoridad de vivienda que no pretenden «ir a por ellos» ni «dejarlos mal parados», sino que su objetivo es proteger la vivienda pública y a los residentes. Ofrézcanse a colaborar con ellos en cuestiones de interés común, como ponerse en contacto con los representantes electos para abordar la necesidad de destinar fondos suficientes a la vivienda pública. Para obtener información sobre cuestiones relacionadas con la vivienda a nivel nacional, consulten www.NLIHC.org o www.MassUnion.org. Para obtener información sobre cuestiones relacionadas con la vivienda en el estado, consulten www.MassUnion.org

Los inquilinos quieren un cambio inmediato

Aseguren a la autoridad de vivienda que la organización de inquilinos comprende que el cambio es un proceso y que se produce con el tiempo, no de forma inmediata. Establezcan algunas metas junto con la autoridad de vivienda y evalúenlas periódicamente para comprobar si se están cumpliendo.

Los inquilinos querrán gestionar todos los detalles y plantearán numerosas exigencias

Aseguren a la autoridad de vivienda que los inquilinos no tienen intención de plantear exigencias por el mero hecho de hacerlo, ni de intervenir en los detalles de su gestión. Dejen en claro que les interesa que la autoridad de vivienda haga su propio trabajo y que su función consiste en centrarse en los temas de interés prioritarios.

Tratar con los inquilinos ralentiza el proceso

Aunque trabajar de forma colaborativa siempre implica algunos pasos adicionales, ustedes deberán asegurarle a la autoridad de vivienda que, en el largo plazo, supondrá un ahorro de tiempo, dinero y molestias. Habrá menos discusiones con la organización de inquilinos. Además, las aportaciones de los inquilinos pueden evitar que las autoridades de vivienda cometan errores costosos. Por ejemplo, un grupo de inquilinos investigó y descubrió que un posible contratista había realizado trabajos de forma deficiente con otras autoridades de vivienda. Este descubrimiento le ahorró a la autoridad de vivienda muchos más inconvenientes que la «molestia» de involucrar a los inquilinos en las decisiones sobre una modernización.

Es difícil tratar con los inquilinos

Es cierto que el trato con ciertas personas (tanto inquilinos como personal de la autoridad de vivienda) resulta muy difícil. Dado que el MOU exige que la autoridad de vivienda trate con la organización de inquilinos, es posible que teman verse en la situación de tener que tomar decisiones junto con personas difíciles. Este tema puede ser muy delicado. Ustedes pueden considerar que alguien es «perseverante», pero otros podrían calificar a esa persona como «irrazonablemente obstinada». Aseguren a la autoridad de vivienda que la organización de inquilinos desea actuar de forma razonable y profesional, y que gestionarán los conflictos personales dentro de su propia agrupación. Asimismo, pueden solicitar a la autoridad de vivienda que preste apoyo al grupo de inquilinos en materia de capacitación sobre cuestiones organizativas, para así ayudarlos a ser más eficaces.

No es necesario volver a repetir la ley y la normativa

Algunas autoridades de vivienda pueden tener poca paciencia con los MOU extensos que parecen limitarse a reiterar lo que establecen la ley y la normativa. Ustedes podrían acortar su MOU si se centran en lo que es necesario aclarar, sin repetir lo que ya se establece en la normativa. Sin embargo, lo que se recoge en un MOU ofrece a los grupos de inquilinos un nivel adicional y más detallado de protección, por lo que reiterar las normas puede ser positivo. Resulta útil para que la autoridad de vivienda y la organización de inquilinos se pongan de acuerdo sobre el significado de la normativa y para incluir todos los detalles en un único documento.

10. ¿Qué aspectos de un MOU benefician a la autoridad de vivienda?

Al negociar un MOU, los inquilinos deberán conversar sobre cómo puede beneficiar a la autoridad de vivienda. Estos son algunos beneficios:

Mejora en la imagen

La negociación de un MOU mejorará la imagen de su autoridad de vivienda ante el *HUD* y la *EOHLC*, los organismos federales y estatales que supervisan la vivienda pública en Massachusetts. Mass Union también está estudiando alguna manera de reconocer y dar las gracias públicamente a las autoridades locales de vivienda que negocian memorandos de entendimiento con los inquilinos.

Menos desacuerdos

Si existe un acuerdo con una organización de inquilinos sobre cómo se van a distribuir los fondos para la participación, se podrían evitar largas disputas acerca de si los inquilinos o la autoridad de vivienda están gestionando adecuadamente dichos fondos.

Despersonalización

Tanto las organizaciones locales de inquilinos como la autoridad local de vivienda pueden centrarse en cómo se están cumpliendo los términos concretos de un MOU, en

lugar de centrarse en los conflictos de personalidades.

Sencillez

Si existen tanto viviendas públicas subvencionadas a nivel estatal como a nivel federal, un MOU puede establecer que ciertas normas estatales aplican también a los inquilinos federales, y que ciertas normas federales aplican a los inquilinos estatales. Esto podría simplificar la gestión del complejo residencial para la autoridad de vivienda.

Mejor complejo residencial

En definitiva, un MOU contribuirá a lograr un mejor complejo residencial. Dado que los MOU detallan los roles y las expectativas de cada parte, esto ayudará a la autoridad de vivienda y a su organización de inquilinos a desarrollar una colaboración más estrecha y una relación donde la cooperación sea mayor. El trabajo conjunto puede llevar a mejores resultados y mejores viviendas. Por ejemplo, es posible que los residentes tengan ideas mucho mejores sobre qué estrategias de seguridad funcionarían y cuáles no para que su complejo residencial fuera más seguro.

Se establece un procedimiento

Un MOU puede resultar beneficioso para una autoridad de vivienda, ya que establece un procedimiento claro para la participación de los inquilinos. Si la autoridad de vivienda sigue el procedimiento y los inquilinos no participan, nadie le podrá reprochar que no lo haya intentado.

Hace que los inquilinos asuman su responsabilidad

Los MOU pueden ayudar a las autoridades de vivienda a alcanzar sus metas, ya que responsabiliza a los inquilinos para que colaboren. Por ejemplo, cuando la autoridad de vivienda tiene la obligación de recabar la opinión de los inquilinos sobre una modernización, los inquilinos pueden encargarse de realizar una encuesta entre los residentes.

11. ¿Qué sucede si su autoridad de vivienda se niega a negociar un MOU?

Mantengan la calma

Al principio, mantengan la calma. Los directores de las autoridades de vivienda suelen tener mucho trabajo. Las viviendas públicas no cuentan con la financiación adecuada, las más antiguas requieren una atención constante y las autoridades de vivienda deben esforzarse por conseguir fondos para conservar las viviendas que poseen. Demuestren comprensión por los retos que enfrentan, pero sigan enfocados e intenten convencerlos para que colaboren con ustedes.

Continúen enfocados en sus metas

Si usted es el líder responsable de ponerse en contacto con la autoridad de vivienda en nombre del grupo de inquilinos, tenga cuidado de no dejarse llevar por las emociones y decir cosas que puedan poner en peligro los intereses del grupo. No pierdan de vista su objetivo final.

Soliciten una reunión por escrito

Si el director a cargo se niega a responder a su solicitud inicial de reunión y ustedes ya han llamado varias veces, escriban una carta solicitando una reunión. Si cuentan con la asistencia de un abogado, pídanle que se encargue. Podría resultar más eficaz para llamar la atención de la autoridad de vivienda y obtener una respuesta.

Acudan al consejo

Si el director ejecutivo de la autoridad de vivienda sigue negándose a negociar con el grupo de inquilinos, envíen otra carta al director y pónganla en «cc» (con copia) al presidente del consejo de administración de la autoridad de vivienda. Si esto no funciona, pónganse en contacto con el presidente del consejo de la autoridad de vivienda y soliciten que tomen medidas. Quizá también les interese asistir a una reunión del consejo directivo y plantear esta cuestión, o bien *hacer lobby* (ejercer presión) sobre miembros concretos del consejo y pensar en formas de influir en ellos. Por ejemplo, en el consejo de la autoridad de vivienda suele haber un representante sindical, o un representante estatal designado por la oficina EOHLC, o un representante de los inquilinos. Cada uno de ellos puede tener un interés particular debido a la forma en que fue nombrado. Los miembros del consejo también pueden mostrarse receptivos ante las consultas de los políticos locales u otros líderes regionales. Pónganse en contacto con Mass Union para que les ayuden a elaborar una estrategia que permita orientar al consejo directivo hacia su meta.

Consulten los sitios de EOHLC o HUD

Si el consejo no toma medidas, presenten su reclamación por escrito y expliquen a la agencia que supervisa a las autoridades de vivienda lo que ha ocurrido, y pídanles que los ayuden.

Los **inquilinos de viviendas federales** pueden comunicarse por teléfono con la Oficina Regional del HUD en Boston al (617) 994-8200. Aquí tienen un enlace al [Directorio del HUD](#).

Los **inquilinos de viviendas públicas** pueden escribir una carta a Division of Public Housing, Executive Office of Housing and Livable Communities (EOHLC), en 100 Cambridge St., Suite 300, Boston, MA 02114; enviar un correo electrónico a su especialista en gestión de la oficina EOHLC; o bien informar del problema a través del portal de reclamaciones de la EOHLC en www.mass.gov/forms/hlc-program-concerns-reporting-form

También pueden ponerse en contacto con Mass Union para obtener ayuda y que los remitan a organizaciones locales de servicios jurídicos que podrían prestarles asistencia.

12. ¿Hay consejos para negociar?

Negocien con el personal adecuado

- Confirman que el personal de la autoridad de vivienda que participa en las negociaciones tiene facultades para negociar. O bien, asegúrense de que los negociadores de la autoridad de vivienda cuentan con la atención del Director Ejecutivo.
- Cuando se trate un tema en concreto, soliciten que estén presentes los miembros del personal que dispongan de información pertinente. Por ejemplo, si se está debatiendo qué tipo de equipamiento se proporcionará a la comunidad de inquilinos, pida que la persona encargada del equipamiento esté presente en la reunión.

Celebren las reuniones de negociación en un horario en el que los inquilinos puedan participar

- Para garantizar la inclusividad, determinen dónde y cuándo deberían celebrarse las reuniones.
- En el caso de complejos residenciales familiares, quizá sea mejor organizarlas por la tarde.
- Si las reuniones se celebran a través de Zoom o en formato mixto (es decir, tanto presencial como por Zoom), asegúrese de que los inquilinos dispongan de la tecnología necesaria y sepan cómo conectarse a las reuniones de Zoom.

Pongan ejemplos

- Para respaldar sus peticiones, incluyan ejemplos de la vida real en sus sesiones de negociación.
- Los ejemplos les ayudarán a convencer a la autoridad de vivienda de que sus inquietudes son reales.
- Hablen con los inquilinos para recabar ejemplos que respalden su postura.

Escuchen y hagan preguntas

- No hagan suposiciones sobre lo que piensa una determinada persona.
- Formulen preguntas para comprender su punto de vista.
- No hay preguntas tontas.
- Si hay algo que ustedes no entienden, es probable que los demás tampoco lo entiendan.
- Intenten determinar por qué esa persona tiene esa postura.
- Reconozcan que esa otra persona tiene un punto de vista determinado.
- Tomen notas. Eso puede ayudarles a «escuchar» a la otra persona con mayor precisión.

No se dejen intimidar

- Como inquilinos, ustedes conocen bien las necesidades de los inquilinos.

- No permitan que una autoridad de vivienda los intimide con estadísticas o jerga legal.
- No se dejen intimidar por comportamientos irracionales, agresivos o amenazantes.
- Utilicen sus conocimientos y su experiencia para desafiar a la autoridad de vivienda.

No se conformen con un «no» como respuesta

- Nunca acepten afirmaciones generales, como «eso va contra las leyes» o «no hay dinero».
- Pida ver las reglamentaciones por escrito. A menudo, distintas personas interpretan una misma reglamentación de forma diferente.
- Pida que le muestren el presupuesto. Aunque el dinero se haya gastado de determinada manera en el pasado, eso no significa que deba gastarse así en el futuro.

Tómense un respiro

- Si las emociones dominan demasiado o no saben qué hacer a continuación, pueden pedir una pausa.
- La pausa es una práctica habitual en las negociaciones. Se la conoce con el nombre de «caucus».
- Las caucus son asambleas, en las cuales quienes negocian se reúnen con su propio grupo para debatir algo en privado.
- Incluso una reunión de cinco minutos puede ayudarles a aclarar las ideas y marcar un rumbo más provechoso.
- Soliciten una caucus en cualquier momento. No es necesario que estén en el punto álgido de una discusión.

Estén preparados para renunciar a algo

- No renuncien a nada a menos que se los pidan.
- Si ceden en algo, hágale saber a la otra parte que se trata de un acuerdo mutuo.
- Consigan algo a cambio de esa renuncia.
- Aléjense de la mesa de negociación para celebrar una caucus.
- Reúnanse en una caucus privada cuando se encuentren en un punto muerto y no logren ponerse de acuerdo sobre algo.

Elijan bien sus batallas

- Sean realistas al decidir por qué vale la pena luchar.
- Céntrense en lo que es más importante para los residentes.
- Asegúrense de que el grupo de arrendatarios tiene la capacidad necesaria como para cumplir con su parte del acuerdo.

Circunstancias especiales

A continuación, se enumeran algunas circunstancias especiales que podrían afectar el contenido del MOU.

La organización local de inquilinos (LTO) representa a los inquilinos de viviendas públicas estatales y federales

En este caso, deberán asegurarse de que el MOU cumpla tanto con las normativas estatales como con las federales. Por ejemplo, la normativa estatal establece que el MOU tiene una vigencia de 5 años, pero la normativa federal (para edificios de 250 o más viviendas) establece una vigencia de 3 años. Por lo tanto, si la organización local de inquilinos (LTO) y el MOU abarcan tanto a los inquilinos sujetos a la normativa estatal como a la federal, el MOU deberá tener una vigencia de 3 años.

La autoridad local de vivienda (LHA) firmó un contrato de gestión con otra autoridad de vivienda para que opere ese complejo residencial

Al inicio del MOU, deberían definir su autoridad de vivienda (nombre) de tal forma que incluya al personal empleado por o en sus inmuebles (lista). Además, incluyan a cualquier otra autoridad de vivienda (nombre), junto con su personal contratado, que encargue de la gestión y/o la remodelación de cualquiera de las propiedades de su autoridad de vivienda. En cada una de las secciones, asegúrense también de que quede en claro a qué autoridad de vivienda se refieren en cada caso (una de ellas o ambas). Por último, exijan que los directores ejecutivos de ambas autoridades de vivienda firmen el MOU.

El complejo residencial está en remodelación

Si el complejo residencial representado por la organización local de inquilinos va a ser objeto de una remodelación, asegúrense de que las disposiciones se apliquen tanto a la autoridad de vivienda como a cualquier nuevo propietario (en caso de que no sea la autoridad de vivienda). Intenten que un abogado les ayude con el tema de la remodelación. Los MOU pueden adoptar diferentes formas según la naturaleza de la financiación. En caso de que los inquilinos deban ser realojados temporalmente fuera del complejo, asegúrense de que el MOU también los cubra (incluida la colaboración de la autoridad local de vivienda para facilitarles información y avisos, así como a efectos de los fondos destinados a la participación de los inquilinos). Pónganse en contacto con Mass Union para obtener información sobre cómo encontrar un abogado y conseguir modelos de documentos relacionados con la remodelación.

La organización local de inquilinos (LTO) abarca toda la ciudad o el municipio y/o representa también a los inquilinos beneficiarios de vales de vivienda a nivel federal y estatal

Asegúrense de que las disposiciones del MOU se adapten a estas situaciones, según corresponda. Por ejemplo, si una organización local de inquilinos abarca todo el municipio, asegúrense de que en el MOU se especifiquen los nombres de los complejos residenciales y el importe total de los fondos de participación de los inquilinos.

Cumplimiento de un memorando de entendimiento

13. ¿Qué sucede si una autoridad de vivienda no cumple con un MOU?

Un MOU les proporciona a todos ustedes una herramienta legal muy eficaz para proteger los derechos de los inquilinos. Se trata de un contrato legal que pueden hacer valer ante los tribunales.¹⁵ Sin embargo, solo tiene eficacia si se lo utiliza. Por otro lado, que una autoridad de vivienda haya firmado un MOU no significa que vaya a cumplirlo.

Si una autoridad de vivienda no cumple alguna de las disposiciones de su MOU, envíenle una carta recordándole el acuerdo específico que recoge ese memorando. Dejen siempre constancia por escrito, a fin de disponer de un registro documental de sus esfuerzos por comunicarse con la autoridad de vivienda y hacer cumplir el MOU.

Si hay normativa involucrada, incluyan la cita legal específica o una copia de la propia normativa con las palabras clave resaltadas. Siempre estarán en una posición más sólida si incluyen la normativa.

Si cuentan con la asistencia de un abogado, podrían pedirle que redacte esta carta y les ayude a comunicarse con la autoridad de vivienda. También pueden informarle cualquier infracción a Mass Union, y ellos le ayudarán a definir una estrategia sobre cómo actuar.

Si la autoridad de vivienda sigue negándose a cumplir el MOU tras recibir su carta, pónganse en contacto con la EOHLC (si residen en viviendas públicas estatales) o con el HUD (si residen en viviendas públicas federales), y soliciten hablar con la persona asignada a su autoridad de vivienda. Esa persona podría ayudarlos para encontrar una solución. Mantengan informada a Mass Union.

Por último, si la autoridad de vivienda sigue negándose a cumplir el MOU, pueden presentar una reclamación ante los tribunales para exigir el cumplimiento del acuerdo. Aunque se trata de un último recurso y no es aconsejable emprenderlo sin asistencia jurídica, ha habido inquilinos que acudieron a los tribunales y ganaron su caso.¹⁹

Glosario

Licitantes: Empresas que se presentan como candidatas para trabajar con la autoridad de vivienda en un proyecto. Las empresas se presentan a licitaciones al enviar una oferta, por lo que se denominan «licitantes».

Caucus: Cuando cada una de las partes de un equipo de negociaciones se reúne en privado con sus propios miembros para debatir su postura. Suele ocurrir durante una pausa en la negociación.

Debidamente: De manera legal, según la normativa.

Debidamente elegido: Una organización de inquilinos debidamente elegida es aquella que fue elegida democráticamente por los residentes, de conformidad con los requisitos mínimos establecidos en la normativa del HUD (24 C.F.R. 964) o en la normativa de la EOHLC (760 C.M.R. 6.09).

EOHLC: Massachusetts Executive Office Housing and Livable Communities (Oficina Ejecutiva de Viviendas y Comunidades Habitables de Massachusetts), antes The Mass. Department of Housing and Community Development (Departamento de Vivienda y Desarrollo Comunitario de Massachusetts).

HUD: U.S. Department of Housing and Urban Development (Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos).

Leyes: Todas las normas jurídicas cuyo cumplimiento se puede exigir ante los tribunales, que incluyen *leyes*, *normativa* y *jurisprudencia* (interpretaciones de las leyes y la normativa que realizan los tribunales).

Lobby (hacer lobby): Intentar influir en una persona con capacidad de decisión.

Memorando de entendimiento (MOU): Un acuerdo por escrito entre varias partes.

Modernización o remodelación: Un programa en el que el HUD o la EOHLC proporcionan fondos a las autoridades locales de vivienda para llevar a cabo mejoras físicas o de gestión en las viviendas públicas.

Reconocimiento: Admitir la existencia de una organización en forma oficial. Por ejemplo, la autoridad de vivienda debe reconocer a una organización de inquilinos debidamente elegida.

Normativa: Las normas jurídicas que publican organismos estatales y federales (como EOHLC o HUD) para llevar a cabo sus programas, definir sus responsabilidades y establecer los derechos de los beneficiarios de dichos programas.

Comité Asesor de Residentes (RAB): Un grupo de residentes que asesora a la autoridad de vivienda sobre sus planes anuales y a 5 años.

Convocatoria de propuestas: El documento que envía una autoridad de vivienda para solicitar a empresas y organizaciones que presenten sus ofertas para participar en un proyecto o prestar un servicio.

Estatuto: Una ley de la legislatura estatal o el Congreso federal que exige o prohíbe algo.

Página en blanco

Materiales de referencia

14. Modelo de carta a la autoridad de vivienda

Esta es una carta de ejemplo que pueden utilizar para solicitar una reunión con su autoridad de vivienda.

Su nombre
Nombre de su grupo

Fecha

Nombre del director ejecutivo
Dirección de su autoridad de vivienda

Estimado director:

Me llamo _____ y soy el [indique su cargo y, si no tiene ninguno, diga que es miembro] de la [nombre de su organización de inquilinos]. Como organización de inquilinos debidamente elegida de [nombre de su complejo residencial], [nombre de su organización de inquilinos] tiene como objetivo proteger la vivienda pública y servir a la comunidad de inquilinos. Nuestro objetivo es colaborar con los inquilinos y con [nombre de su autoridad de vivienda] en cuestiones de interés mutuo.

Durante las últimas semanas, estuvimos trabajando en la redacción de un memorando de entendimiento (MOU) entre nuestra asociación y [nombre de su autoridad de vivienda]. Creemos que colaborar con usted en la redacción de un memorando de entendimiento nos ayudará a forjar una colaboración que, en última instancia, redunde en un mejor complejo residencial.

Agradeceríamos que nos diera la oportunidad de reunirnos con usted y su equipo para analizar la primera versión del memorando adjunto. Puede ponerse en contacto conmigo en la dirección indicada anteriormente, o en (999)-999-9999.

Espero con interés poder hablar de nuestras metas en común. Atentamente,

Su nombre (firmado)

Su nombre (en tipeo o letra de imprenta) Título y nombre del grupo

15. Modelo de memorando de entendimiento

El siguiente documento es un ejemplo de memorando de entendimiento entre una organización de inquilinos y una autoridad de vivienda. Ha sido elaborado a lo largo de los años por Massachusetts Union of Public Housing Tenants, con la colaboración de Massachusetts Law Reform Institute y otros abogados de servicios jurídicos.

Las asociaciones de inquilinos y las autoridades de vivienda pueden utilizar este modelo de memorando de entendimiento como punto de partida para elaborar la primera versión de su MOU, con el fin de negociarlo con la autoridad de vivienda.

Este modelo de MOU ha ayudado a distintas organizaciones de inquilinos y autoridades de vivienda a alcanzar un entendimiento en común sobre cómo se aplicarán las normas en sus ubicaciones en particular. Recoge las políticas clave en las que los residentes deberían participar, y ofrece a los inquilinos un medio para debatir todas estas políticas.

Recuerden que este documento es solamente un ejemplo. Aunque se basa en la normativa de Massachusetts y federal en materia de participación de los inquilinos, algunos de los detalles específicos no aparecen en la normativa, por lo que no son vinculantes para ninguna comunidad hasta que se haya negociado y firmado un MOU vigente.

Además, no todas estas disposiciones son aplicables en todas partes. Deben adaptar este ejemplo a sus necesidades locales. También pueden optar por añadir disposiciones que sean importantes para su comunidad. Por ejemplo, en la sección de Reuniones, es posible que su grupo desee añadir reuniones específicas para tratar temas como el estacionamiento, la seguridad o el control de plagas, si se trata de inquietudes recurrentes.

Comuníquense con Mass Union al 617-825-9750 si tienen alguna pregunta, necesitan ayuda o desean que les enviemos una copia del documento de ejemplo por correo electrónico. Mass Union alienta a todas las comunidades a negociar sus memorandos de entendimiento.

Modelo de memorando de entendimiento para una organización local de inquilinos

1. DECLARACIÓN PRELIMINAR	3
2. RECONOCIMIENTO	3
3. ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN DE INQUILINOS	3
4. REUNIONES	4
5. INFORMACIÓN.....	4
6. SERVICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE INQUILINOS	5
7. FONDOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE INQUILINOS	6
8. POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE LA AUTORIDAD	7
9. CONTRATACIONES.....	8
10. PRESUPUESTO DE LA AUTORIDAD	10
11. REUNIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA AUTORIDAD	10
12. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD ...	11
13. MANTENIMIENTO Y REPARACIONES ...	11

14. SEGURIDAD.....	11
15. MEJORAS DE CAPITAL y MODERNIZACIÓN	12
16. DIVISIBILIDAD.....	13
17. VIGENCIA Y RENOVACIÓN.....	13

**Una publicación de Massachusetts Union of Public Housing Tenants
y Massachusetts Law Reform Institute**

1. DECLARACIÓN PRELIMINAR

a. Partes

El presente acuerdo se celebra entre la Autoridad de Vivienda (la «Autoridad») y la Organización de Inquilinos (la «Organización de Inquilinos»). El presente acuerdo reconoce y pone en práctica la obligación de la Autoridad de alentar a los inquilinos, a través de su organización debidamente reconocida, para que participen en la mayor medida posible en la gestión de la vivienda pública.

b. Normas

El presente acuerdo está sujeto a la normativa y las directrices aplicables del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de los Estados Unidos (HUD) y/o de la Oficina Ejecutiva de Vivienda y Comunidades Habitables (EOHLC) de Massachusetts.

2. RECONOCIMIENTO

La Autoridad reconoce a la Organización de Inquilinos como representante oficial de los inquilinos que residen en (nombre del complejo residencial) financiado con fondos estatales o financiado con fondos federales (elija una opción), con facultades para negociar todos los asuntos que afecten a los residentes de dichos complejos.

3. ACTIVIDADES DE LA ORGANIZACIÓN DE INQUILINOS

a. Derecho a participar en una organización de inquilinos

La Autoridad reconoce el derecho de todos los inquilinos que residen en (nombre del complejo residencial) a organizarse y reunirse en la Organización de Inquilinos. La Autoridad no interferirá ni desalentará en modo alguno ninguna actividad legítima de la organización de los inquilinos. No intentará desalojar a los inquilinos ni tomará represalias de ningún tipo contra ningún inquilino por organizar, unirse o participar en las actividades de la Organización de Inquilinos.

b. Información por escrito para los inquilinos

La Autoridad facilitará a cada nuevo inquilino información por escrito sobre la Organización de Inquilinos al momento de su mudanza. Esto incluirá los nombres y la información de contacto profesional de los responsables [o de todos los miembros del comité de administración —elija una opción—] de la Organización de Inquilinos, así como una explicación del rol de dicha organización como entidad independiente que representa a los inquilinos.

c. Publicación de datos de contacto

La autoridad de vivienda deberá publicar la información de contacto de los responsables de la organización de inquilinos en el sitio web de la autoridad local de vivienda (LHA), así como en un lugar destacado de las oficinas de la LHA y en cualquier centro comunitario o sala al servicio de los residentes representados por la organización local de inquilinos (LTO).

d. Reuniones

Los representantes de la Autoridad no asistirán a ninguna reunión de la Organización de

Inquilinos ni a ninguna reunión de inquilinos, salvo que sean invitados por uno de los responsables de la Organización de Inquilinos.

e. Distribución de material impreso

La Autoridad reconoce el derecho de todos los inquilinos a distribuir folletos e información a otros inquilinos en las instalaciones de la Autoridad de Vivienda. La Autoridad permitirá a los representantes de la Organización de Inquilinos y a las personas designadas por ellos el acceso a todos los edificios de la Autoridad con el fin de distribuir o colgar folletos, volantes u otras comunicaciones, así como para establecer contacto en persona con otros inquilinos. *[considerar añadir detalles, por ejemplo, que un responsable de la organización de inquilinos recogerá las llaves para acceder a un edificio y, posteriormente, las devolverá a la autoridad de vivienda en horario de oficina].*

f. Llamadas robotizadas

A petición de la Organización de Inquilinos, la Autoridad realizará llamadas robotizadas y (cuando sea posible) enviará mensajes de texto a todos los números de teléfono de los inquilinos que figuren en sus registros, siempre y cuando la Autoridad reciba dicha solicitud con al menos tres días hábiles de antelación. Siempre que sea posible, la Autoridad realizará las llamadas robotizadas en varios idiomas. La Autoridad actualizará mensualmente su listado para llamadas robotizadas.

4. REUNIONES

a. Reuniones periódicas

El Director Ejecutivo de la Autoridad, o la persona que este designe, se reunirá al menos una vez al mes con los representantes de la Organización de Inquilinos. El objetivo de estas reuniones es debatir las cuestiones de interés para las partes y cumplir con los requisitos del presente Acuerdo y de la normativa aplicable. En tales reuniones, el representante de la Autoridad estará facultado para celebrar acuerdos en nombre de la Autoridad.

b. Calendario de reuniones

La reunión mensual se celebrará el _____ *[una hora y un día concretos, por ejemplo, de 1:00 p.m. a 2:30 p.m. el último viernes de cada mes]*. Si es necesario, podrán celebrarse reuniones adicionales con el consentimiento de ambas partes, o bien podrán ser convocadas por cualquiera de las partes previa notificación por escrito a la otra parte con 48 horas de antelación. Toda reunión programada podrá cancelarse o reprogramarse únicamente con el consentimiento de ambas partes o por razones de urgencia.

c. Actas

La Autoridad redactará, conservará y distribuirá por correo electrónico las actas de las reuniones al Consejo de la Organización de Inquilinos en el plazo establecido (que suele ser de cinco días hábiles).

5. INFORMACIÓN

a. Información a entregar

Previo solicitud, la Autoridad entregará a la Organización de Inquilinos una copia de los registros

y documentos públicos relacionados con la gestión de los programas de vivienda pública y otros programas afines que gestione la Autoridad. Esto incluye: informes periódicos, como el Informe Anual de la Autoridad y los informes sobre arrendamientos y viviendas desocupadas; contratos de ayuda financiera; estados financieros y resúmenes de los presupuestos operativos; correspondencia no confidencial entre la Autoridad, los organismos reguladores y otras entidades; pliegos de condiciones de las licitaciones; programas de actividades comunitarias; y cualquier informe y estudio relativo a las políticas de gestión.

b. Métodos para la entrega de información

La Autoridad entregará copias de todos esos documentos en forma gratuita al presidente o al vicepresidente de la Organización de Inquilinos. Si el volumen de la documentación es considerable, se permitirá a la Organización de Inquilinos acceder a los documentos en la oficina de la Autoridad durante el horario de trabajo habitual, y podrá realizar copias de las secciones de su interés en forma gratuita.

6. SERVICIOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE INQUILINOS

a. Espacio de oficina

Sin costo alguno, la Autoridad cederá a la Organización de inquilinos el uso de una oficina situada en un inmueble de su propiedad. En la actualidad, se encuentra en: . La oficina deberá ser accesible, privada, segura y lo suficientemente amplia como para satisfacer las necesidades razonables de la Organización de Inquilinos. Además, los inquilinos deberán poder acceder a ella con libertad en todo momento, y deberá estar situada en un lugar que resulte conveniente para la mayor cantidad posible de inquilinos. Otros grupos solo podrán compartir la oficina con el permiso por escrito de la Organización de Inquilinos. La llave de la oficina deberá estar en poder de los responsables de la Organización de Inquilinos. Los miembros, agentes o empleados de la Autoridad solo podrán acceder a la oficina con el permiso de la Organización de Inquilinos, salvo en casos de emergencia. La Autoridad entregará al menos dos llaves de la oficina a la Organización de Inquilinos.

b. Mobiliario, equipamiento, suministros, Internet y teléfono

De forma gratuita, la Autoridad proporcionará a la Organización de Inquilinos un suministro razonable de mobiliario de oficina, que incluirá escritorios, sillas, mesa, archivadores, lámparas y estanterías. La Autoridad proporcionará a la Organización de Inquilinos, de forma gratuita, una computadora y un equipo que combine impresora, fotocopidora y escáner; los consumibles necesarios para dichos equipos (por ejemplo, papel y tinta); y suministros de oficina consumibles (incluidos productos de limpieza). Además, se encargará de reponerlos según sea razonablemente necesario.

O bien: Si la Organización de Inquilinos dispone de su propia fotocopidora, la Autoridad se encargará de suministrar los consumibles (papel, tinta, etc.) y de realizar las reparaciones que sean necesarias. Si la Organización de Inquilinos tiene su propia computadora, la Autoridad le prestará asistencia informática y le proporcionará servicios de reparación según sea necesario.

O bien: Si la Organización de Inquilinos no dispone de una fotocopidora, tendrá acceso razonable a la fotocopidora de la Autoridad, sin costo alguno .

Para trabajos de fotocopiado o impresión de gran volumen, la Organización de Inquilinos dispondrá de acceso razonable a la fotocopidora o impresora de la Autoridad de forma gratuita.

La Autoridad proporcionará de forma gratuita el servicio de Internet, la calefacción y la refrigeración, así como electricidad para la oficina.

Además, la Autoridad se encargará de la instalación de un teléfono y pagará el costo del servicio básico. Por su parte, la Organización de Inquilinos se hará cargo de las llamadas de larga distancia.

La Organización de Inquilinos se encargará de la limpieza habitual de la oficina.

c. Espacio para reuniones

La Organización de Inquilinos tendrá libre acceso a una sala de reuniones y a una cocina, así como la gestión de tales instalaciones. En la actualidad, se encuentran en: _____. La Autoridad mantendrá estas habitaciones en el mismo estado que sus oficinas. Además, proporcionará a la Organización de Inquilinos productos y equipamiento de limpieza, para que los inquilinos puedan realizar tareas adicionales de limpieza según lo consideren oportuno. La cocina estará equipada con una cocina, un frigorífico y un fregadero, que la Autoridad mantendrá en buen estado de funcionamiento. Cuando los empleados de la Autoridad utilicen esta cocina, la Autoridad se hará cargo de la limpieza.

7. FONDOS PARA LA ORGANIZACIÓN DE INQUILINOS

a. Fondos para la Organización de Inquilinos

La Autoridad pondrá ciertos fondos a disposición de la Organización de Inquilinos, de acuerdo con la tasa que se establece en la normativa estatal vigente en materia de participación de los inquilinos (*que actualmente se menciona en 760 C.M.R. 6.09 y en PHN 2024-25*), y con la tasa prevista en la normativa y los avisos federales sobre vivienda pública (*que actualmente se menciona en 24 C.F.R. 964 y en el [Aviso PIH 2021-16 \(HA\)](#)*). En la actualidad, estos fondos ascienden a \$ 25 al año por vivienda para las ____ unidades ocupadas o disponibles para su ocupación por parte de inquilinos en el complejo residencial _____. La autoridad de vivienda debe proporcionar financiación a la Organización de Inquilinos según esta fórmula basada en la cantidad de viviendas, en lugar de hacerlo mediante reembolsos. Estos fondos se destinarán a cubrir los gastos generales derivados del funcionamiento y las actividades de la organización de inquilinos. Esto incluye material de oficina adicional, papelería especial, gastos de teléfono que superen los costos del servicio básico, desplazamientos por motivos relacionados con la Organización de Inquilinos, gastos de franqueo, cuotas a organizaciones de inquilinos estatales y nacionales, asistencia a convenciones pertinentes (incluidos los gastos de hotel, si fuera necesario), pequeños refrigerios relacionados con eventos en los que participen los inquilinos, publicaciones y capacitación relacionadas con los derechos y la educación de los inquilinos, y servicios prestados a los inquilinos. Los fondos no podrán destinarse a fines sociales o recreativos como fiestas, excursiones, material recreativo ni donaciones benéficas o religiosas.

b. Método de dotación de fondos, presupuesto e informe de gastos

La Organización de Inquilinos hará todo lo posible por presentar su presupuesto a la Autoridad un mes antes del inicio del año fiscal, que comienza el _____. El presupuesto deberá detallar los

gastos que proponen para los fondos de participación de los inquilinos que provee la Autoridad para el siguiente año. Una vez acordado, este presupuesto se aprobará en la siguiente reunión del Consejo de Administración de la Autoridad, y la Organización de Inquilinos podrá recibir el importe íntegro de los fondos anuales de la autoridad de vivienda en el plazo de cinco (5) días laborables a partir de la aprobación. Al finalizar el año fiscal, la Organización de Inquilinos deberá presentar a la Autoridad un informe anual relativo al gasto de los fondos destinados a la participación de los inquilinos. Los fondos de participación de los inquilinos que la Organización de Inquilinos no haya gastado ni comprometido se destinarán a operaciones futuras de dicha organización. La Organización de Inquilinos deberá entregar a la Autoridad un presupuesto revisado u otra documentación contable sobre el uso efectivo o previsto de dichos fondos.

c. Objeciones de la Autoridad al presupuesto

Si la Autoridad considera que alguna partida incluida en el presupuesto de la Organización de Inquilinos queda fuera del ámbito de las actividades y operaciones legítimas de dicha organización, podrá oponerse a ella por escrito, exponiendo los motivos de su objeción. Dicha objeción no afectará la obligación de la Autoridad de abonar a la Organización de Inquilinos un monto equivalente al importe total del presupuesto. La Autoridad y la Organización de Inquilinos se reunirán sin demoras para intentar resolver la controversia. Si no llegan a un acuerdo, tanto el presupuesto que presentó la Organización de Inquilinos como las objeciones por escrito de la Autoridad deberán remitirse al organismo regulador competente para que resuelva la controversia.

d. Otros fondos

La organización de inquilinos podrá recaudar sus propios fondos y destinarlos a lo que considere oportuno, sin necesidad de presentar a la autoridad de vivienda una propuesta presupuestaria ni un informe sobre dichos fondos. Cualquier otra recaudación de fondos no afectará al derecho de la Organización de Inquilinos a reclamar los fondos descritos anteriormente.

e. Asistencia técnica

Prevía solicitud y en la medida en que resulte razonable, la Autoridad pondrá a disposición de la Organización de Inquilinos a su profesional contable o responsable financiero, para que preste asistencia técnica en materia de contabilidad y gestión financiera.

8. POLÍTICAS Y PRÁCTICAS DE LA AUTORIDAD

a. Disponibilidad

La Autoridad entregará a la Organización de Inquilinos un cuaderno en el que se incluyan todas las políticas, prácticas y normativas de la Autoridad, de la oficina EOHLC y/o del HUD que correspondan a los inquilinos de *(complejo residencial local)*. Además, dichos documentos se conservarán en los archivos de la oficina de la Autoridad en *(complejo residencial local)*, y se publicarán en el sitio web de la Autoridad. En esa oficina se colocará un aviso bien visible, en el que se indicará que cualquier inquilino podrá consultar los documentos que contienen dichos archivos durante el horario laboral habitual.

b. Propuestas de cambios

Salvo en los casos previstos en los procedimientos del Plan Anual a nivel federal y estatal, o

cuando así lo exija la ley, cuando la Autoridad proponga cualquier cambio en las políticas o prácticas que pueda afectar a los inquilinos de *(complejo residencial local)*, la Autoridad deberá presentar los cambios propuestos por escrito a los responsables de la Organización de Inquilinos. La Autoridad deberá notificar por escrito los cambios propuestos a la Organización de Inquilinos y a todos los residentes que resulten afectados, y deberá concederles un plazo de treinta (30) días para que los examinen y formulen sus observaciones por escrito. Si lo considera pertinente, la Autoridad podrá ampliar dicho plazo de 30 días. A petición de la Organización de Inquilinos, la Autoridad se reunirá con el consejo directivo de dicha organización y con las personas invitadas por ella para mantener un debate interactivo sobre cualquiera de los cambios propuestos. Si la Organización de Inquilinos presenta objeciones o sugerencias por escrito, la Autoridad deberá examinar de forma exhaustiva y equitativa los comentarios y las inquietudes, y dispondrá de diez (10) días para responder por escrito, exponiendo las razones jurídicas y fácticas específicas que respalden cualquier cambio propuesto. La Autoridad se reunirá sin demoras con la Organización de Inquilinos para intentar llegar a un acuerdo. Si tras la reunión entre la Organización de Inquilinos y la Autoridad persisten sus discrepancias en relación con los cambios, la propuesta de la Autoridad y las objeciones por escrito de los inquilinos se remitirán al organismo regulador. Ambas partes solicitarán al organismo regulador competente que examine las posiciones de las partes, determine qué recomendaciones de los inquilinos deben incorporarse y notifique su decisión tanto a la Autoridad como a la Organización de Inquilinos. La nueva política se aplicará cuando ambas partes lleguen a un acuerdo, o cuando se reciba la decisión del organismo regulador.

c. Limitaciones

No se presentará ninguna propuesta de modificación normativa que tenga como consecuencia transferir la responsabilidad de ciertos costos a los inquilinos, imponerles cualquier cargo adicional o trasladarles la responsabilidad del pago de los servicios, a menos que la Autoridad demuestre que no existen medios menos gravosos para alcanzar sus metas o que así lo exija la ley.

d. Conducta de los empleados de la Autoridad

El trato de los empleados de la Autoridad hacia los inquilinos deberá ser cortés, educado y respetuoso. La Autoridad dará las instrucciones necesarias a sus empleados al respecto. Cuando un inquilino presente una queja relativa a un empleado, la Autoridad hará lo siguiente: a) solicitará al inquilino que la presente por escrito, b) investigará la queja sin demora, c) comunicará por escrito al inquilino las conclusiones de dicha investigación, y d) conservará una copia de la queja y de las conclusiones (una vez eliminado el nombre del inquilino) en el expediente del empleado, para que forme parte del proceso de revisión habitual. El informe dirigido al inquilino incluirá una declaración en la que se indique que, si el inquilino no está satisfecho con las medidas adoptadas por la Autoridad, podrá ponerse en contacto con la Organización de Inquilinos para que lo asista en tramitar la queja a través del procedimiento de reclamación.

9. CONTRATACIONES

a. Descripciones de los puestos de trabajo

Las descripciones de todos los puestos de trabajo de la Autoridad se conservarán en los archivos y estarán a disposición de la Organización de Inquilinos para su consulta y comentarios.

b. Antes de las contrataciones

Antes de cubrir cualquier vacante (incluidas las promociones) en la que el empleado a contratar vaya a tener contacto directo con los residentes, la Autoridad deberá brindar a la Organización de Inquilinos la oportunidad de revisar los requisitos y la descripción del puesto, examinar los currículos de todos los candidatos, expresar la opinión objetiva de la Organización de Inquilinos sobre las cualificaciones de algunos o todos los candidatos, recomendar a uno o varios de estos candidatos para que sean entrevistados, participar en las entrevistas de los candidatos seleccionados, y formular una recomendación sobre a qué candidatos se debería contratar. Sin un acuerdo previo por escrito en el que se detallen los procedimientos específicos que deben seguirse, la Organización de Inquilinos no podrá verificar las referencias de un candidato, ponerse en contacto con sus empleadores anteriores o actuales, concertar de forma independiente una entrevista con el candidato ni llevar a cabo actividades que vulneren la privacidad de este.

c. Convocatoria para puestos de trabajo

La Autoridad notificará a la Organización de Inquilinos cada vez que se abra una vacante para candidatos externos y dicha vacante no quede cubierta por una política de promoción interna aplicable, y enviará una copia de todas las ofertas de empleo directamente a la Organización de Inquilinos.

d. Comité de Contrataciones

La Autoridad reconoce la importancia de la participación de los residentes en los procesos de contratación. La Organización de Inquilinos contará con al menos dos puestos en todos los comités de contrataciones de la Autoridad. El objetivo del Comité de Contrataciones es examinar las solicitudes, realizar entrevistas con los candidatos, asesorar y formular recomendaciones al Director Ejecutivo sobre todas las posibles contrataciones para puestos que tengan repercusión en la vida de los residentes.

e. Prioridades de contratación para inquilinos cualificados

El Comité de Contrataciones y la Autoridad darán prioridad, de conformidad con las prácticas de igualdad de oportunidades, a cualquier inquilino cualificado que haya presentado su solicitud para el puesto disponible. No es necesario que el inquilino esté más cualificado que el resto de los solicitantes. Basta con que esté cualificado. Esta política y estas prácticas se aplicarán, entre otros puestos, a la contratación de personal administrativo, gerencial y de oficina, guardias de seguridad, personal de mantenimiento y auxiliares de atención a los residentes y de limpieza.

10. PRESUPUESTO DE LA AUTORIDAD

a. Recomendaciones de los inquilinos para la preparación del presupuesto

Antes de preparar su presupuesto operativo anual, la Autoridad se reunirá con la Organización de Inquilinos para recabar las recomendaciones y propuestas de los inquilinos en relación con dicho presupuesto. A continuación, la Autoridad preparará un proyecto de presupuesto operativo y lo presentará a la Organización de Inquilinos. La Autoridad pondrá personal cualificado a disposición de la Organización de Inquilinos para que expliquen y aclaren el presupuesto que proponen. Durante las reuniones de preparación del Plan Anual o en las reuniones mensuales con la Autoridad, la Organización de Inquilinos podrá proponer nuevas partidas y/o formular recomendaciones sobre aquellas que desee que se consideren para su inclusión en el presupuesto operativo del siguiente año fiscal.

b. Resolución de controversias relativas al presupuesto

Si el presupuesto anual provisional no incluye todas las recomendaciones y propuestas de la Organización de Inquilinos, la Autoridad deberá explicar por escrito los motivos por los que ha rechazado cada una de las recomendaciones y propuestas que no se hayan incluido. La Autoridad y la Organización de Inquilinos se reunirán para intentar resolver sus diferencias. En caso de que no lleguen a un acuerdo, la Autoridad solicitará a la o las entidades financiadoras que examinen las posturas de las partes, decidan qué recomendaciones y propuestas de los inquilinos deben incorporarse al presupuesto, y envíen una notificación con sus conclusiones tanto a la Autoridad como a la Organización de Inquilinos.

c. Presupuestos especiales

La Autoridad seguirá un procedimiento similar en la elaboración de cualquier presupuesto especial o revisado de la Autoridad.

11. REUNIONES DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE LA AUTORIDAD

a. Notificación

Con el fin de que la Organización de Inquilinos esté plenamente informada y de que las conversaciones entre las partes se basen en una visión común de los hechos y los problemas, la Autoridad proporcionará a la Organización de Inquilinos una copia del paquete informativo que se entrega a los miembros del Consejo de Administración de la Autoridad (*o al órgano rector — por ejemplo, en Boston, el Comité Ejecutivo—*) antes de sus reuniones. Esto incluirá todas las comunicaciones oficiales no confidenciales entre los miembros del Consejo de Comisionados de la Autoridad y los funcionarios y empleados de la misma, incluyendo el orden del día de cualquier próxima reunión, los borradores de las actas de cualquier reunión anterior y las copias de cualquier documento que deba ser examinado por el Consejo. La Organización de Inquilinos recibirá este paquete informativo al mismo tiempo que los concejales reciban los suyos y, como mínimo, cinco días laborables antes de las reuniones del Comité.

b. Inclusión en el orden del día

La Autoridad deberá incluir en el orden del día de cada reunión del Consejo un espacio para el debate con la Organización de Inquilinos y un espacio para que los residentes hablen de sus inquietudes. Además, la Autoridad deberá reservar un tiempo en el orden del día para que la

Asociación de Inquilinos y los residentes puedan hablar de puntos específicos del orden del día con la antelación suficiente antes de que se proceda a la votación.

12. PRIVACIDAD Y CONFIDENCIALIDAD

a. Confidencialidad

La información relativa a los inquilinos que obre en poder de la Autoridad se mantendrá en la más estricta confidencialidad y no se facilitará a ninguna entidad o persona, salvo que se cuente con la autorización por escrito del inquilino o en los casos en que la Autoridad esté obligada por ley a facilitar dicha información.

13. MANTENIMIENTO Y REPARACIONES

a. Obligaciones de mantenimiento

La Autoridad deberá mantener en todo momento todas las unidades de vivienda y las zonas comunes en condiciones dignas, seguras e higiénicas, de conformidad con los requisitos del artículo II del Código Sanitario del Estado y demás códigos, normativas y reglamentos aplicables.

b. Solicitudes de reparaciones

La Autoridad deberá llevar un registro por escrito de todas las reclamaciones y solicitudes de los inquilinos en materia de mantenimiento y reparaciones. En las reuniones periódicas programadas con la Organización de Inquilinos y la Autoridad, se incluirá en el orden del día un debate sobre el mantenimiento y las reparaciones, en el que se abordará si las solicitudes de reparaciones o las órdenes de trabajo se están tramitando con la debida rapidez, qué quejas o informes se han recibido de la Junta de Salud (u otro organismo local encargado de velar por el cumplimiento de la normativa), y si existen necesidades que deban incorporarse a un plan de inversiones o al presupuesto.

c. Abordaje de las necesidades de mantenimiento

Cada dos meses, el personal de la Autoridad realizará una inspección del exterior del complejo residencial para identificar las necesidades de mantenimiento. En esta inspección participarán: el director de mantenimiento, un operario de mantenimiento del complejo y un representante de la Organización de Inquilinos. Se incluirá al Director Ejecutivo al menos cada cuatro (4) meses.

La Autoridad elaborará planes por escrito para el mantenimiento periódico de los edificios, los sistemas y equipamientos, y los dispositivos. Al menos una vez al año, la Autoridad entregará los planes a la Organización de Inquilinos, que podrá formular observaciones y sugerencias. La Autoridad deberá incorporar en sus planes de mantenimiento las necesidades, requerimientos y sugerencias razonables de la Organización de Inquilinos.

14. SEGURIDAD

a. Solicitud de financiación

Junto con la Organización de Inquilinos, la Autoridad analizará diversas opciones para mejorar la seguridad de los inquilinos de viviendas públicas. En conjunto, diseñarán una estrategia para

buscar activamente financiación para dichos proyectos a través de fondos municipales, regionales, estatales, federales o privados. Si la Autoridad decide no solicitar los fondos que estén disponibles, informará por escrito a la Organización de Inquilinos de los motivos por los que no lo hace, y se compromete a discutirlo si así se solicita. La Organización de Inquilinos se compromete a colaborar de cualquier manera posible en la solicitud de financiación para medidas de seguridad.

b. Mejoras para la comunicación

La Autoridad se compromete a elaborar un plan concreto y cuantificable para mejorar la cooperación y la comunicación entre la Organización de Inquilinos, la Autoridad y la Policía. Este plan se elaborará en un plazo de tres (3) meses a partir de la firma del presente acuerdo, y se revisará cada seis (6) meses.

15. MEJORAS DE CAPITAL y MODERNIZACIÓN

a. Consulta con la organización de inquilinos

La Autoridad consultará con la Organización de Inquilinos acerca de los proyectos e iniciativas que se describen a continuación:

1. Todas las necesidades y prioridades que la Organización de Inquilinos haya identificado para que la Autoridad las tenga en cuenta, para incluirlas en el Plan de Mejoras de Capital (CIP);
2. Cualquier proyecto de inversión previsto o en curso, incluyendo su estado, calendario, presupuesto y gastos; dicha consulta se llevará a cabo, como mínimo, una vez durante cada trimestre, entre las presentaciones del Plan de Mejoras de Capital;
3. Cualquier solicitud prevista o subvención obtenida para programas o iniciativas especiales de financiación de capital;
4. Cualquier plan de la Autoridad para convertirse en autoridad de vivienda de acogida para un Equipo de Asistencia de Capital, o para solicitar una exención de participación en el Programa de asistencia de capital que se estableciera en virtud de 760 CMR 1.08: *Programa de Asistencia de Capital*;
5. Cualquier propuesta de remodelación de cualquier inmueble de la Autoridad;
6. Proyectos grandes, tal y como se definen en el artículo 760 CMR 11.01(4), que requieran traslados, reconfiguración de unidades, demoliciones o construcción de nuevas instalaciones. Para estos proyectos, la Autoridad invitará a un representante de la Organización de Inquilinos a participar en la entrevista con los finalistas para diseñar el proyecto y en la reunión de revisión del anteproyecto. Antes de la licitación, el diseñador y la Autoridad solicitarán y examinarán las observaciones de la Organización de Inquilinos sobre las mejoras de modernización propuestas e incorporarán dichas observaciones en los pliegos de condiciones, si la Autoridad lo considera oportuno. Tras la adjudicación del contrato de obra, la autoridad de vivienda (SHA) deberá hacer lo siguiente:

- a. informar a la Organización de Inquilinos acerca de la adjudicación, el contrato de obra y el calendario de obras propuesto,
- b. comunicar a la Organización de Inquilinos que los documentos pertinentes relativos al proyecto de modernización están disponibles en la oficina de la Autoridad para su consulta,
- c. invitar a un representante de la Organización de Inquilinos a asistir a las reuniones previas a la construcción, e
- d. invitar a un máximo de dos representantes de la Organización de Inquilinos para que concurran a las reuniones que se programan periódicamente en el tiempo previo a la construcción o durante el avance de las obras, junto con el personal de la autoridad de vivienda, los contratistas y los arquitectos. Durante las reuniones se planifican y supervisan las reformas, lo que incluye la revisión de los plazos, el impacto de las reformas en los residentes, los hitos de la construcción, el diseño y sus cambios, y el cumplimiento de la normativa de seguridad y otras regulaciones.

b. Reuniones con la Organización de Inquilinos

Antes de presentar cualquier solicitud, la Autoridad deberá notificar a la Organización de Inquilinos el anuncio de convocatorias de financiación o si tiene previsto solicitar fondos para la modernización o la rehabilitación del inmueble. La Autoridad concertará una reunión con la Organización de Inquilinos en la fecha y el lugar en los que pueda asistir la mayor cantidad de inquilinos. La Autoridad deberá exponer, en un lugar bien visible de la oficina central y en cada complejo residencial, un aviso de la reunión prevista en el que se indiquen la fecha, la hora y el objeto de la misma.

c. Aportaciones de los residentes durante la modernización

Una vez que se hayan asignado los fondos para un proyecto concreto, la Organización de Inquilinos colaborará estrechamente con la Autoridad para llevar a cabo las mejoras. La Organización de Inquilinos deberá participar en todas las fases del proceso, entre las que se incluyen: la selección de consultores, el proceso de planificación, la revisión de los planos del arquitecto o ingeniero y la asistencia a las reuniones previas a la construcción.

16. DIVISIBILIDAD

a. Cada cláusula del presente memorando de entendimiento es independiente de las demás

En el caso de que se determine que alguna cláusula incumple alguna ley, únicamente dicha cláusula se considerará nula y sin efecto. Esto no afectará la validez ni la exigibilidad de ninguna otra cláusula, frase o párrafo donde pueda aparecer la expresión no aceptable.

17. VIGENCIA Y RENOVACIÓN

a. Vigencia y renovación

El presente Acuerdo tendrá vigencia durante un período inicial de tres (3) años a partir de la fecha de su firma, desde el _____ (fecha) hasta el _____ (fecha), salvo que todas las partes acuerden modificarlo por escrito y adjunten dicha modificación al presente documento. Se renovará automáticamente por períodos sucesivos de tres (3) años, salvo que cualquiera de las partes notifique a la otra por escrito, por lo menos sesenta (60) días antes de la expiración de

cualquier período, su deseo de renegociar el Acuerdo.

b. Renegociación

Antes de que venza el plazo, las partes harán lo posible por renegociar cláusulas sustitutivas que sean aceptables para ambas partes. En caso de que las partes no logren llegar a un acuerdo, la controversia se remitirá al HUD o a la oficina EOHLC para su resolución.

Firmado el día _____ de _____ de 2026

Presidente de la Organización de Inquilinos

Director Ejecutivo de la Autoridad de Vivienda

Página en blanco

Notas finales

- 1 Ver [*Fall River Housing Joint Tenants Council, Inc. v. Fall River Housing Authority, et al.*, 15 Mass. App. Ct. 992, 448 N.E. 2d 70 \(1983\)](#). El tribunal consideró que el MOU entre la asociación de inquilinos y la autoridad de vivienda estaba redactado de tal manera que constituía un acuerdo o contrato ejecutable.
- 2 **Nivel federal:** El artículo [24 C.F.R. 964.18\(a\)\(10\)](#) exige la firma de un MOU si la autoridad de vivienda cuenta con 250 viviendas o más. Ver también [24 C.F.R. 964.150\(b\)\(3\)](#), donde se exige un acuerdo por escrito entre la autoridad de vivienda y la organización de inquilinos para la concesión de fondos destinados a organizaciones de inquilinos de viviendas públicas federales. **Nivel estatal:** [760 C.M.R. 6.09\(3\)](#).
- 3 **Nivel federal:** [24 C.F.R. 964](#). **Nivel estatal:** [760 C.M.R. 6.09](#). Ver también [PHN 2024 -25](#), Participación de los inquilinos en virtud de 760 CMR 6.09 de la EOHLC.
- 4 [24 C.F.R. 964.18\(a\)\(8\)](#). Esto se aplica a las autoridades de vivienda que cuenten con 250 o más viviendas públicas financiadas con fondos federales.
- 5 [24 C.F.R. 964.18\(a\)\(8\)](#). Esto se aplica a las autoridades de vivienda que cuenten con 250 o más viviendas públicas financiadas con fondos federales.
- 6 **Nivel federal:** [24 C.F.R. 903.13](#). **Nivel estatal:** [760 C.M.R. 4.00](#) y [760 C.M.R. 6.03](#) definiciones de «Comité Asesor de Residentes» y «Organización Paraguas de Inquilinos», y [760 C.M.R. 6.09](#).
- 7 Para consultar la política de 2023 de la Autoridad de Vivienda de Boston relativa a la participación de los inquilinos de las organizaciones locales de inquilinos, visite: www.bostonhousing.org/BHA/media/Documents/CCECR/Resident-Participation-Policy-approved-Aug-2023.pdf.
- 8 Es importante que todo grupo de inquilinos establezca un procedimiento contable adecuado, ya que la normativa del Departamento de Vivienda (HUD) exige que las asociaciones de inquilinos rindan cuentas sobre el uso de los fondos que otorga la autoridad de vivienda, y que permitan a dicha autoridad inspeccionar y auditar sus registros financieros. [24 C.F.R. 964.150\(b\)\(3\)](#). La normativa de la oficina EOHLC exige que la organización local de inquilinos (LTO) presente cada año a la autoridad local de vivienda un estado financiero en el que se reflejen todos los ingresos y gastos de acuerdo con su presupuesto. [760 C.M.R. 6.09\(3\)\(c\)](#).
- 9 **Nivel estatal:** El Estado aporta \$25 por vivienda (ocupada o disponible para su ocupación por parte de inquilinos representados por el consejo de inquilinos) al año, o un total de \$500 (prorrateado entre todas las organizaciones locales de inquilinos), lo que sea mayor, para la participación de los residentes. Ver [760 C.M.R. 6.09\(3\)\(c\)](#) y [PHN 2024-25 de EOHLC](#), página 4, parte 2b (16 de diciembre de 2024).

Nivel federal: Al presentar su solicitud de presupuesto operativo al HUD, cada autoridad de vivienda debe solicitar \$ 25 anuales por cada vivienda ocupada en concepto de participación de los inquilinos. Esto responde a la normativa federal. La norma [24. C.F.R. 964.150](#) permite a las autoridades de vivienda destinar \$ 25 anuales para financiar servicios para residentes por cada vivienda que esté representada por consejos de residentes debidamente elegidos, siempre que la partida asignada cuente con los fondos correspondientes. El importe que debe solicitar una autoridad de vivienda se establece en la Sección 3, Parte A, Línea 11 del [Formulario 52723 del HUD](#), «Subvención para el fondo operativo: Cálculo del nivel total de gastos del programa», que es el formulario que utiliza la autoridad de vivienda para solicitar su subvención operativa. Si el importe total de la subvención operativa que solicita la autoridad de vivienda se reduce debido a la falta de fondos por parte del Congreso, los fondos de participación de los inquilinos se prorratean y se reducen proporcionalmente. Cada autoridad de vivienda debe destinar los fondos asignados a la participación de los inquilinos exclusivamente a dicha participación. Asimismo, deben negociar un memorando de entendimiento con la organización

de inquilinos sobre la forma en que se utilizarán esos fondos. Para obtener más información sobre cómo se pueden utilizar los fondos, consulte la [Notificación 2001-3 de la oficina de PIH](#) del HUD. Para obtener más información sobre la participación de los inquilinos, consulte la documentación elaborada por el National Housing Law Project en su sección «Preguntas y respuestas sobre el Fondo de Participación para los Residentes de Viviendas Públicas», disponible (en inglés) en www.NHLP.org.

Nota: El artículo [24 C.F.R. 905.200\(b\)\(7\)\(vi\)\(E\)](#) establece lo siguiente: «Gastos de participación de los residentes que promuevan su participación más eficaz en la operación de la Agencia Pública de Viviendas (PHA) en el marco de sus actividades relacionadas con Fondos de Capital, incluidos los gastos de personal de apoyo, divulgación, formación, espacio para reuniones y oficinas, cuidado de niños, transporte y acceso a computadoras, siempre que sean modestos y razonables». El artículo [24 C.F.R. 905.200\(b\)\(8\)](#) establece asimismo que una autoridad de vivienda puede utilizar los fondos de su Programa de Subvenciones de Capital para financiar «gastos de capital destinados a facilitar programas que mejoren el empoderamiento y la autosuficiencia económica de los residentes de viviendas públicas».

- 10 **Nivel estatal:** El artículo [760 CMR 6.09\(2\)\(d\)](#) y directrices relativas a las organizaciones locales de inquilinos (LTO) y a la participación de los inquilinos en virtud de la norma 760 CMR 6.09, [PHN 2024-25](#)
- 11 **Nivel federal:** [24 C.F.R. 964.135](#). Los miembros del consejo de residentes deben participar plenamente en todas las operaciones de gestión, incluida la modernización. Ver también [24 C.F.R. 964.105\(b\)](#). **Nivel estatal:** [760 C.M.R. 6.09\(3\)\(i\)](#) y [760 C.M.R. 11.02\(1\)\(c\)](#). Las organizaciones de inquilinos deben tener la oportunidad de aportar sus opiniones sobre cualquier solicitud que presente la autoridad de vivienda para fondos de modernización y documentos licitatorios.
- 12 [760 C.M.R. 6.09\(3\)](#) y [24 C.F.R. 964.18](#).
- 13 **Nivel federal:** [24 C.F.R. 964.11](#). **Nivel estatal:** [760 C.M.R. 6.09\(1\)](#).
- 14 **Nivel federal:** El artículo [24 C.F.R. 964.18\(a\)\(10\)](#) establece que los MOU deben revisarse al menos cada 3 años. **Nivel estatal:** El artículo [760 C.M.R. 6.09\(3\)](#) establece que los MOU deben revisarse cada 5 años.
- 15 Para obtener más información sobre negociaciones, consulten [Getting to Yes](#) de Roger Fisher y otros, Penguin Books, Nueva York (2.^a edición, 1991). También existe una versión en español titulada «Obtenga el sí». Consulte las páginas 97 a 106 de la versión en inglés para saber cómo negociar con alguien que tiene más poder que usted.
- 16 En virtud de la legislación estatal [760 C.M.R. 6.09\(3\)](#), se establece que «la autoridad local de vivienda (LHA) y cada organización local de inquilinos (LTO) deberán negociar un acuerdo por escrito en relación con la participación de la LTO». De conformidad con la legislación federal [24 C.F.R. 964.18\(a\)\(10\)](#), las autoridades de vivienda que cuenten con 250 viviendas o más «deberán plasmar por escrito en el formato de un MOU los elementos de su acuerdo de colaboración...».
- 17 [24 C.F.R. 964.18\(b\)\(2\)](#).
- 18 Ver [Fall River Housing Joint Tenants Council, Inc. v. Fall River Housing Authority, et al., 15 Mass. App. Ct. 992, 448 N.E. 2d 70 \(1983\)](#). El Tribunal de Apelaciones de Massachusetts consideró que un MOU entre el consejo de inquilinos y la autoridad de vivienda estaba redactado de tal manera que constituía un acuerdo o contrato ejecutable.
- 19 Ver [Fall River Housing Joint Tenants Council, Inc. v. Fall River Housing Authority, et al., 15 Mass. App. Ct. 992, 448 N.E. 2d 70 \(1983\)](#).