



COLORADO
Department of Local Affairs
Division of Housing

COMO PRESENTAR UNA QUEJA

CON EL PROGRAMA DE SUPERVISIÓN
DE PARQUES DE CASAS MOVILES



2020

TABLA DE CONTENIDO

1

GLOSARIO

Palabras importantes para conocer.

2

EL FORMULARIO DE QUEJAS

Página 2: El formulario de queja: dónde encontrar y enviar

Página 3: Los 5 pasos básicos para el formulario de queja (guía de referencia rápida)

Página 4: Parte 1- Información del parque de casas móviles

Página 5: Parte 2- Persona que presenta la queja

Página 6: Parte 3- Persona contra la que se presenta la queja

Página 7-8: Parte 4- Descripción de la queja

Página 9: Parte 5- Firmar y enviar

9



GLOSARIO

Palabras importantes para conocer

AGENTE

Una persona o organización autorizada para actuar en nombre de la persona que presenta la queja.

ARRENDADORES

Las personas o empresas que poseen o administran la casa móvil.

CITACIÓN

Una orden formal que requiere que una persona presente un documento, o aparezca y testifique. Falta de responder a una citación podría resultar en una sanción o castigo legal.

DEMANDADO

La (s) persona (s) contra la que se presenta la queja.

DENUNCIANTE

La persona que presenta la queja.

DOCUMENTOS DE RESPALDO

Documentos como cartas, correos electrónicos, notas, avisos, informes policiales, fotos, videos, etc. relacionados con el problema y la queja. **Envíe solo copias con su reclamo; los originales no serán devueltos.**

MHP (PCM)

Parque de casas móviles o comunidad de viviendas prefabricadas.

MHPA

Ley de parques de casas móviles - esta es la ley del estado que rige la relación entre los propietarios de parques de casas móviles y los propietarios de viviendas.

MHPOP

Programa de supervisión de parques de casas móviles - el programa del estado creado para ayudar a los propietarios de parques de casas móviles y los propietarios de viviendas para resolver conflictos.

PROPIETARIO DE CASA

La persona propietaria de la casa móvil fabricada. Esto incluye a personas con contratos de alquiler con opción de compra y arrendamiento con opción de compra.



EL FORMULARIO DE QUEJAS

LOS FORMULARIOS DE QUEJAS ESTÁN EN LÍNEA

Los formularios se pueden completar en línea en cdola.colorado.gov/mobile-home-park-dispute-resolution. También puede imprimir el formulario y enviarlo por correo con copias de cualquier documento de respaldo (estos no le serán devueltos) a MHPOP en:

*Mobile Home Park Oversight Program
c/o Jessi Lehew, Program Administrator
Colorado Department of Local Affairs, Division of Housing
1313 Sherman St. #320
Denver, CO 80203*

*Si no puede obtener una copia a través del sitio web de MHPOP, envíenos un correo electrónico a (mhpop@state.co.us) o llame al 1-833-924-1147

¿NECESITA AYUDA PARA LLENAR EL FORMULARIO?

¡Puede hacer que un amigo, familiar u organización lo ayude a completar el formulario! Debe revisar la información en el formulario para asegurarse de que sea correcta antes de firmar. Si desea que la persona u organización lo ayude a participar en el proceso de resolución de reclamos y disputas y desea que puedan actuar en su nombre, agregue su información de contacto al final de la Parte 2 y han que firmen como el Agente en la Parte 5.

QUEJAS GRUPALES

Para las quejas hechas por un grupo, solo se necesita un formulario. MHPOP se pondrá en contacto con todos los miembros del grupo (proporcione su información de contacto en la Parte 2). Miembros individuos de una queja grupal pueden decidir a resolver la queja con la parte contraria separada de otros miembros.



LOS 5 PASOS BÁSICOS PARA EL FORMULARIO DE QUEJAS

1 INFORMACIÓN DEL PARQUE

**2 PERSONA (S) QUE
PRESENTA LA QUEJA**

**3 PERSONA(S) COTRA
QUIEN ES LA QUEJA**

4 DESCRIPCION DE LA QUEJA

5 FIRMAR Y ENVIAR



Nota para envíos en línea: el sistema no podrá guardar formularios en progreso, por lo que debe completar el formulario en una sesión.

Quejas grupales: solo se necesita un formulario para las quejas hechas por un grupo de propietarios de viviendas o propietarios / administradores de parques. Enumere toda la información de contacto de los miembros del grupo en "Personas que presentan esta queja con usted" en la Parte 2.

1 INFORMACIÓN DEL PARQUE

- Complete el nombre y la dirección física del parque de casas móviles en el que se encuentra el problema, ¡todavía no es su dirección!
- Si completa el formulario de queja por línea, tendrá la oportunidad de buscar su MHP y esta información se completará automáticamente.
- si su MHP no aparece en los resultados de búsqueda, puede completar la sección usted mismo.

Ejemplo: si un parque de casas móviles llamado MHPOP Mobile Home Park tiene la dirección FÍSICA de 1313 S Sherman St, Denver, CO 80203, complete la parte 1 de esta manera:

PARTE 1 - INFORMACIÓN DEL PARQUE DE CASAS MÓVILES			
<u>MHPOP MOBILE HOME PARK</u>	<u>DENVER</u>		
* Nombre del parque de casas móviles	* Condado donde se encuentra el parque		
<u>1313 S SHERMAN ST</u>	<u>DENVER</u>	<u>CO</u>	<u>80203</u>
* Dirección física del parque de casas móviles	* Ciudad	* Estado	* Código Postal

2 PERSONA (S) QUE PRESENTA LA QUEJA

- **Pregunta 1:** Marque la casilla que describe quién es usted (propietario de la casa, propietario del parque o administrador) y complete su información de contacto.
- **Pregunta 2:** Si tiene un abogado que lo ayude con la queja, marque "Sí" y complete su información de contacto.
 - No necesita un abogado para presentar una queja: marque "No" y deje esta sección en blanco si no hay ninguno involucrado.
- **Pregunta 3:** Si una persona u organización no abogada está ayudando con la queja y actuando en su nombre, usted puede agregar su información de contacto, marque "Sí" y complete su información de contacto.
- **Pregunta 4:** es para información de contacto de otras personas que presentan la queja en su grupo. Deje esta sección en blanco si no tiene un grupo.

Ejemplo: si el propietario de la vivienda, Suzie Mobile, presenta la queja, no tiene un abogado ni un agente, y sus vecinos también presentan la misma queja, complete de esta manera:

La persona(s) que presenta la queja complete la siguiente información.

1. * ¿Quién está presentando esta queja? Propietario de casa Arrendador – Dueño Arrendador–Gerente

SUZIE J MOBILE

*Su primer nombre Inicial de segundo nombre *Apellido

1313 S SHERMAN ST #323 DENVER CO 80203

* Su dirección de correo *Ciudad *Estado *Código postal

833-947-1147 MHPOP@STATE.CO.US

* Su número de teléfono. Su correo electrónico (si tiene)

2. * ¿Está representado por un abogado? Si No

Nombre del abogado (primer nombre y apellido)

Dirección postal del abogado Ciudad Estado Código postal

Número de teléfono del abogado. Dirección de correo electrónico del abogado

3. * ¿Se presenta esta queja con la ayuda de un agente autorizado para actuar en su nombre? Por ejemplo, esto podría ser una persona, empleado, organización o asociación de propietarios de viviendas. Si No

Nombre del agente (primer nombre y apellido)

Dirección postal del agente Ciudad Estado Código postal

Número de teléfono del agente Dirección de correo electrónico del agente

4. Las personas que presentan esta queja **con usted** (para quejas grupales).

- Proporcione el nombre, la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de cada persona (si tienen).
- Adjunte una hoja adicional si es necesario.

JOE PARK, 1313 S SHERMAN ST #321, 833-947-1147, MHPOP@STATE.CO.US

JILL DENVER, 1313 S SHERMAN ST #322, 833-947-1147, MHPOP@STATE.CO.US

3

PERSONA (S) CONTRA QUIEN SE PRESENTA LA QUEJA

- Marque la casilla que describe contra quién está presentando la queja.
 - Si usted es el propietario de la casa que se queja contra el arrendador y / o administrador del parque:
 - Marque la casilla "arrendador / Parque".
 - Deje en blanco la sección "Para quejas contra propietarios de viviendas".
 - Complete la información de contacto del arrendador o administrador del parque contra el cual presenta la queja en "Para quejas contra arrendadores."
 - Si usted es el arrendador o administrador del parque que se queja contra los propietarios de casa: marque
 - La casilla "Propietario de casa".
 - Deje en blanco la sección "Para quejas contra arrendadores".
 - Complete la información de contacto del propietario de la vivienda contra el cual presenta la queja en "Para quejas contra los propietarios de la vivienda".
- Si presenta la queja contra más de una persona, enumere la información de contacto correspondiente en "Personas adicionales contra las que presenta esta queja".

Ejemplo: si la propietaria de la casa, Suzie Mobile, presenta una queja contra su arrendador, complete el formulario de esta manera:

Proporcione el nombre y la información de contacto del propietario de la casa o del arrendador contra el cual presenta la queja. (Deje la otra subsección en blanco.)

* ¿Contra quién es esta queja? Propietario de casa Arrendador/Parque

Para quejas contra propietarios de viviendas:

Primer nombre del propietario de la casa	Inicial del segundo nombre	Apellido
Dirección postal del propietario de casa	Ciudad	Estado Código postal
Número de teléfono del propietario de la casa.	Dirección de correo electrónico del propietario de casa (si tiene)	

Para quejas en contra del arrendador:

HARRY	D	COLORADO
1313 S SHERMAN ST #320	DENVER	CO 80203
833-924-1147	MHPOP@STATE.CO.US	

Personas adicionales **contra** las que está presentando esta queja (para las quejas grupales).

- Proporcione el nombre, la dirección postal, el número de teléfono y la dirección de correo electrónico de cada persona (si tienen).
- Adjunte una hoja adicional si es necesario.

4 DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA

¡Quién, qué, cuándo, dónde y por qué de todo. **Ejemplo en la próxima página**

- **Pregunta 1:** Marque la casilla que mejor describan los problemas. Incluya todos los problemas que le gustaría abordar de una forma, si es posible.
- **Pregunta 2:** Cuénteles a MHPOP su historia con el mayor detalle posible para ayudarnos a comprender el problema.
- **Pregunta 3-6:** Estas son preguntas adicionales para ayudar a MHPOP a entender los antecedentes de la queja
 - Para las preguntas que marque "No", puede dejar la sección en blanco
 - Para "Sí", proporcione detalles de por qué marcó "Sí".
- **Pregunta 7:** Aquí es donde puede adjuntar copias **copias** de cualquier material de apoyo que considere útil.
 - **Copias** de material de apoyo para considerar enviar MHPOP
 - Imágenes / fotos
 - Video
 - Informes (informes policiales, etc.)
 - Cualquier notificación escrita o comunicación relacionada con su queja. Esto incluye cualquier aviso para renunciar, aviso de falta de pago del retiro, cartas sobre aumentos de tarifas o alquileres, o cartas sobre cambios a las reglas y regulaciones del parque
 - Envíos en línea: después de firmar la página de declaraciones legales (Parte 5) y hacer clic en "Enviar y adjuntar documento", habrá una página para cargar sus archivos. Puede adjuntar documentos, imágenes y videos en estos formatos: .DOC, .PDF, .JPG, .PNG, .MP4.
 - Envíos por correo: adjunte **copias** de sus documentos y envíelos por correo con el formulario a la dirección de la página 2. Asegúrese de **enviar solo copias:** MHPOP no devolverá los documentos enviados.
 - Si envía su reclamo por correo pero tiene un video que desea incluir, comuníquese con nuestra oficina al MHPOP@state.co.us (preferia) o llame al 1-833-924-1147 para preguntar cuál es la mejor manera de enviarnos una copia.

4 DESCRIPCIÓN DE LA QUEJA (CONTINUACIÓN)

1. * Problema (s) de la queja. Seleccione todas las que correspondan.

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Aumento de la renta | <input type="checkbox"/> Cambio de uso del suelo |
| <input type="checkbox"/> Incumplimiento en el pago del alquiler | <input type="checkbox"/> Publicación del aviso de propietario de vivienda |
| <input type="checkbox"/> Contrato de arrendamiento / alquiler | <input type="checkbox"/> Represalia |
| <input type="checkbox"/> Retiro de la casa | <input checked="" type="checkbox"/> Arboles |
| <input type="checkbox"/> Reunión / asamblea de propietarios de viviendas | <input type="checkbox"/> Cercas |
| <input type="checkbox"/> Depósito de seguridad | <input type="checkbox"/> Apariencia de casa móvil / lote |
| <input type="checkbox"/> Salud/seguridad/bienestar del dueño de casa/arrendador | <input type="checkbox"/> Animales |
| <input type="checkbox"/> Daño a la propiedad | <input type="checkbox"/> Otro (Describa el problema en la casilla) |
| <input type="checkbox"/> Mantenimiento / reparaciones de locales | |
| <input type="checkbox"/> Agua, alcantarillado, líneas / conexiones de servicios públicos. | |
| <input type="checkbox"/> Edificios accesorios / estructuras | |
| <input type="checkbox"/> Cierre de agua | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Reglas / regulaciones del parque | |
| <input type="checkbox"/> Venta del parque | |
| <input type="checkbox"/> Venta de casa móvil | |

2. * Narrativa de la queja. Proporcione un resumen de su queja, incluidas las fechas si están disponibles. Adjunte hojas adicionales si es necesario.
ESTE ESPACIO ES PARA CONTAR SU HISTORIA EN TANTO DETALLE COMO PUEDA LAS FECHAS SON MUY ÚTILES

NOTA: Sus respuestas a las Preguntas 3-6 a continuación **no** determinan si el Programa investigará o no su queja; son solo para fines informativos.

3. * ¿Ya trató este problema con el arrendador / propietario de la casa antes? Sí No

En caso afirmativo, describa: *¿CUÁNDO COMUNICÓ EL ASUNTO AL ARRENDADOR? ¿QUÉ HIZO O DIO EL ARRENDADOR QUE HICIERA?*

4. * ¿Hay o ha habido una investigación policial relacionada con esta queja? Sí No

En caso afirmativo, describa e incluya cualquier número de caso (si lo conoce):

5. * ¿Le ha comunicado previamente a la ciudad o el condado en el que se encuentra el parque de casas móviles sobre este problema? Sí No

En caso afirmativo, describa:

6. * ¿Se ha iniciado un proceso de desalojo contra el propietario de una casa relacionado con esta queja? Sí No

En caso afirmativo, describa:

7. **ARCHIVOS ADJUNTOS.** No dude en adjuntar copias de todos los documentos relevantes a su queja, como cartas, fotos, archivos de audio, informes policiales, contratos y declaraciones de testigos.

5 FIRMAR Y ENVIAR

- Firmar y fecha
 - El ejemplo que se muestra a continuación de la página de declaraciones legales es del formulario en línea: escribir su nombre equivale a una firma escrita.
 - Para envíos por correo, firme y feche a mano.
- Para quejas de grupo, solo una persona debe firmar el formulario
- Si tiene ayuda para completar el formulario *y esa persona participará en el proceso de reclamo en su nombre*, pídale que firme y ponga la fecha en la línea "Firma de su agente".
- Asegúrese de que los detalles que ha compartido en este formulario de queja sean fieles a su leal saber y entender antes de firmar y enviar.
- Tenga en cuenta que MHPOP puede enviar una copia de su queja a la persona contra la cual está presentando una queja.
- Después de que se resuelva una queja presentada a MHPOP, se ingresará o terminado la queja se convertirá en registro público y los miembros del público podrán ver información sobre la queja,

* Lea y marque cada casilla antes de firmar.

Declaro que la información contenida en este formulario es verdadera y correcta a lo mejor de mi conocimiento. A sabiendas que, las declaraciones falsas hechas en este documento pueden ser castigadas por ley.

Reconozco que para proporcionar servicios de resolución de disputas, el Programa puede enviar una copia de mi queja y anexos a la otra parte. Reconozco que mi queja se convierte en un registro público una vez que se resuelve o cierra.

Al escribir su nombre completo y la fecha de hoy a continuación, está firmando este formulario de queja electrónicamente. Usted acepta que su firma electrónica tiene el mismo efecto legal y puede hacerse cumplir de la misma manera que una firma escrita.

Suzie Mobile _____ *5/1/2020* _____
* Su firma *Fecha de la firma

Firma de su agente Fecha de la firma

UNA VEZ MHPOP RECIBE SU QUEJA ...

Un miembro del equipo de MHPOP se comunicará con usted para información adicional. Recibirá un correo electrónico o una carta para informarle que MHPOP ha recibido su queja. El programa espera una gran cantidad de quejas, especialmente en el primer año del programa. Su paciencia es apreciada