

Línea de asunto: Actualizaciones sobre el COVID-19 relacionadas con las Oficinas de Administración de Propiedades

Estimados residentes de NYCHA:

NYCHA ha estado trabajando muy estrechamente con el Departamento de Salud e Higiene Mental de la Ciudad de Nueva York (DOHMH, por sus siglas en inglés) para monitorear el Coronavirus (COVID-19) y con base en su orientación, queríamos informarles a ustedes sobre las nuevas medidas que la Autoridad está tomando, con el fin de darle prioridad a la salud y seguridad de nuestros residentes y empleados y ayudar a detener la propagación del COVID-19.

Estamos trabajando de manera diligente a fin de asegurar la continuidad de los servicios básicos y de emergencia en todos nuestros residenciales.

A partir del martes 17 de marzo, las oficinas de administración de propiedades de NYCHA estarán abiertas, pero suspenderán las reuniones de contacto directo con los residentes, en un esfuerzo por mejorar las prácticas de distanciamiento social, según la orientación del DOHMH. El personal de la oficina de propiedades continuará asistiendo a los residentes por teléfono, correo electrónico y a través de citas programadas, para que puedan hablar con el personal desde el otro lado de la recepción. Por favor, no entre a la oficina de administración de propiedades sin una cita a menos que sea absolutamente necesario. Nosotros revaluaremos esta política en 30 días.

Las Oficinas de Administración de Propiedades estarán disponibles para brindar servicios como:

- **Aceptar documentación en la oficina o por correo electrónico: llamar para programar una cita.**
- **Hablar de información confidencial por teléfono o en la oficina: llamar para programar una cita.**
- **Aceptar notificaciones referentes a la intención de desocupar una residencia y devolver las llaves, o solicitudes de cambios del cilindro de la llave de entrada o del buzón de correos, o copias de llaves: llamar para programar una cita para dejar o recoger las llaves.**
- **Aceptar respuestas de la Notificación Anual sobre las Rejas de Protección de las Ventanas y la Evaluación sobre los Niños Menores de 6 años, por teléfono o correo electrónico.**

Le pedimos su cooperación durante la modificación de los servicios y si hay una reducción de personal en sus residenciales.

El personal de NYCHA continuará realizando mantenimiento y reparaciones de **EMERGENCIA** en los residenciales y en los apartamentos.

Las emergencias se definen como:

- Escape de agua
- Fugas de gas
- Problemas locales con la energía eléctrica
- Interrupciones de servicios
- Condiciones peligrosas (por ejemplo, problemas eléctricos o riesgos de incendio)

Sin embargo, las inspecciones y las solicitudes de mantenimiento programadas se suspenderán temporalmente, estas citas se reprogramarán. Además, todas las interrupciones de calefacción, agua caliente y agua programadas se suspenderán hasta nuevo aviso. Los residentes deben usar la aplicación [MyNYCHA](#) para reprogramar las órdenes de trabajo y enviar solicitudes de reparación de emergencia.

Por favor, tenga en cuenta que si necesita mantenimiento de **EMERGENCIA**, el personal de NYCHA tomará las siguientes medidas de precaución antes de entrar en los apartamentos:

El personal de NYCHA preguntará si alguien en la casa tiene fiebre, tos o dificultad para respirar o si se confirma que tiene COVID-19. Si algún residente responde "sí" a esta pregunta, se le pedirá:

1. Permanecer en una habitación separada (donde sea posible) con la puerta cerrada, hasta que se complete la reparación de emergencia o,
2. Mantener una distancia de al menos seis pies (1,80 m) del personal hasta que se complete la reparación de emergencia, si no se dispone de una sala separada.

Si decide no responder a las preguntas o decide no seguir las instrucciones anteriores, NYCHA reprogramará la cita.

También le informamos que el personal de NYCHA que visita su apartamento para realizar reparaciones puede optar por usar máscaras o guantes mientras trabaja en su apartamento. También pueden pedir que se abran las ventanas de su apartamento para aumentar la ventilación durante la reparación.

Por último, para prevenir la propagación del Coronación (COVID-19) y mantener a los neoyorquinos sanos y salvos, NYCHA ha contratado a un contratista para que limpie los edificios de los residentes de la tercera edad.

A partir del sábado 15 de marzo, los 71 edificios donde residen los adultos de la tercera edad han sido limpiados y han pasado por el primer paso del proceso de limpieza intensiva en dos etapas.

Las residencias que no pertenecen a los adultos de la tercera edad se están limpiando diariamente, con mayor frecuencia, por un grupo combinado de personal interno y cuidadores y empresas de servicios de limpieza adicionales. Esto se está haciendo en todos nuestros residenciales, incluidas las oficinas de administración de propiedades, vestíbulos y áreas comunes. Nuestros aproximadamente 3.200 cuidadores también son responsables del mantenimiento de los terrenos, barrer los pisos, revisar los techos y retirar los residuos.

Continuamos haciendo disponible la información del COVID-19 a través de la difusión directa a los residentes, como llamadas automáticas, correos electrónicos, carteles multilingües, la aplicación MyNYCHA, publicaciones diarias en las redes sociales y publicaciones en los sitios web de los residentes, empleados y públicos.

Estamos pidiéndoles a los residentes que usen nuestros sistemas automatizados y en línea, incluidos la aplicación: [MyNYCHA](#), el portal de autoservicio: [Self-Service Portal](#) y quioscos, para completar sus transacciones. Los residentes también pueden llamar al CCC (Centro de atención al cliente) al 718-707-7771 para reportar emergencias y, programar reparaciones de mantenimiento de emergencia en sus apartamentos y residenciales. Representantes entrenados están en espera 24 horas al día, 7 días a la

semana para manejar emergencias y programar reparaciones de mantenimiento de rutina de lunes a viernes, de 6 a.m. hasta la medianoche.

Hay ocho maneras de pagar su alquiler, incluyendo por correo, MyNYCHA, en línea y por teléfono. Visite: on.nyc.gov/payrent para saber más sobre cómo pagar su alquiler. De acuerdo con la política actual de NYCHA sobre las dificultades para pagar el alquiler, estamos motivando a los hogares que están experimentando una pérdida de ingresos, a que soliciten una Recertificación Provisional para cualquier disminución de ingresos que dure más de dos meses, accediendo al Portal de Autoservicio de NYCHA [NYCHA Self-Service Portal](#) o llamando a su oficina de Administración de Propiedades para solicitar un formulario en papel.

Estamos tomando estas importantes medidas para mantener nuestras comunidades seguras. Seguiremos proporcionándoles actualizaciones del COVID-19 a medida que se vayan desarrollando. Si tiene alguna pregunta o preocupación, por favor llame al CCC al 718-707-7771. Para más información, visite el sitio web de NYCHA: [NYCHA website](#).

Gracias por su cooperación.

Greg Russ

Presidente y Director Ejecutivo

Vito Mustaciolo

Director General