



Departamento de Carencia de Hogar y Vivienda de Apoyo (Department of Homelessness and Supportive Housing, HSH) Política de duración de la estadía en refugios para adultos y jóvenes en transición

(Vigente a partir del 1 de marzo de 2027)

Esta política establece los estándares de duración de la estadía (Length of Stay, LOS) y los criterios de prórroga de los programas de refugio temporal para adultos y jóvenes en transición financiados por HSH dentro del Sistema de Respuesta a la Falta de Vivienda de San Francisco (Homelessness Response System, HRS). Los refugios temporales tienen como objetivo brindar alojamiento de emergencia de corto plazo a adultos sin hogar mientras tratan de resolver su problema habitacional.

Durante la pandemia de la COVID-19, se suspendieron los requisitos de duración de la estadía, lo que dio lugar a estadías más prolongadas y un menor flujo en el sistema. Esta política restablece los límites de la duración de la estadía y explica cómo se conceden las prórrogas.

DURACIÓN DE LA ESTADÍA EN REFUGIOS PARA ADULTOS Y NIÑOS

Política de duración de la estadía

El Sistema de Refugios Temporales de HSH fue diseñado como una intervención de emergencia a corto plazo para brindar refugio seguro y transitorio a adultos sin hogar¹ en San Francisco. La duración de la estadía se define como la cantidad total de días consecutivos que un adulto permanece inscrito en algún programa de refugio financiado por HSH, incluidos los traslados entre los programas, hasta la fecha de salida del sistema.

La estadía tiene una duración limitada, el plazo estándar de la estadía inicial en un refugio temporal para adultos es de **90 días**.

Tipos de alojamiento en los refugios

¹ Definiciones de personas sin hogar del Departamento de Vivienda y Apoyo para Personas sin Hogar de San Francisco: https://hsh.sfgov.org/wp-content/uploads/2023/08/HSH-Definitions_FinalDraft.pdf

El Sistema de Refugios Temporales para Adultos y Jóvenes en Edad de Transición **ofrece estancias de 90 días**, a menos que se especifique otra cosa en el acuerdo de participación del huésped. Estos alojamientos brindan refugio temporal durante un máximo de 90 días naturales mientras los huéspedes tratan de conseguir una vivienda.

Tipos de estadía separados, como Journey Home, alojamiento-de una noche, RESTORE, Enhanced Care u otros modelos especializados pueden tener una duración distinta- según los- respectivos acuerdos de participación en el programa.

Política de prórrogas

A. Lineamientos generales para la concesión de prórrogas

Los adultos que participen en cualquier programa de refugio temporal para adultos financiado por HSH podrán recibir una prórroga más allá del período de estadía establecido si cumplen con los criterios de esta política.

B. Cantidad de prórrogas

No existe un límite estricto en la cantidad de prórrogas que se pueden otorgar a un adulto. Quienes sigan cumpliendo con los criterios de elegibilidad podrán recibir prórrogas adicionales de 90 días de acuerdo con esta política.

- **Primeras tres prórrogas:** Los proveedores de refugios pueden aprobar hasta tres prórrogas de 90 días para los adultos que cumplan con los criterios especificados.
- **Más de tres prórrogas:** Las prórrogas adicionales deben ser aprobadas por HSH, se basarán en la recomendación del proveedor y la verificación de que el adulto continúe cumpliendo los criterios de elegibilidad.

C. Inelegibilidad para prórrogas

Los adultos que rechacen una oferta de vivienda y, en consecuencia, pierdan el estatus de derivación a vivienda (Housing Referral Status)—documentado en el sistema ONE— no serán elegibles para una prórroga de la estadía.

Criterios de prórroga

A. Criterios de prórroga del tipo de alojamiento temporal de 90 días

El criterio para una prórroga se basa en el estatus de evaluación del adulto realizado en el sistema de entrada coordinada: (1) estatus de derivación a vivienda; (2) estatus de resolución de problemas; o (3)

desconocido en el sistema de entrada coordinada.

Para poder obtener una prórroga en una estadía de 90 días en un refugio de emergencia, el adulto debe cumplir con los siguientes criterios:

Huéspedes con estatus de derivación a vivienda:

Los adultos que mantengan el estatus de derivación a vivienda al final de su estadía inicial de 90 días, o cualquier período de prórroga posterior, recibirán una prórroga automática de 90 días si cumplen con los siguientes criterios:

Participación en la gestión del caso

Los adultos deben demostrar una participación activa en la gestión de su caso mediante al menos **cuatro** servicios de gestión de casos elegibles documentados en el Sistema ONE por mes. La participación puede consistir en reuniones de gestión del caso, derivaciones a servicios, recopilación de documentos u otras actividades relacionadas con la vivienda reconocidas en el Sistema ONE.

Y lo siguiente:

Mantener el estatus de derivación a vivienda

Si un adulto pierde el estatus de derivación a una vivienda debido a que rechaza una unidad de vivienda sin circunstancias atenuantes (según las normas de CE), deja de ser elegible para obtener prórrogas actuales y futuras, aunque ya se le ha emitido una carta de prórroga.

Huéspedes con estatus de resolución de problemas:

Los adultos con estatus de resolución de problemas pueden recibir una prórroga de 90 días si cumplen con lo siguiente:

Participación en la gestión del caso

Al menos **cuatro** servicios de gestión de casos elegibles documentados en el Sistema ONE por mes. La participación puede consistir en reuniones de gestión de casos, derivaciones a servicios, recopilación de documentos u otras actividades relacionadas con la vivienda que se reconozcan como servicios elegibles en el Sistema ONE.

Y alguno de los siguientes cuatro criterios:

1. Certificado médico

Certificado escrito de un profesional médico o psicológico que confirme un tratamiento, intervención o evaluación actual que se prevé completar durante el período de prórroga.

2. Documentación de colocación en vivienda de transición o en un centro de tratamiento



residencial pendiente

Documentación escrita que acredite la aprobación de un programa de vivienda transitoria o de tratamiento residencial.

3. Vivienda pendiente

Se prevé que la documentación escrita de una oportunidad de vivienda activa se complete durante la prórroga.

4. Obstáculos para conseguir vivienda

Esfuerzos documentados y constantes para conseguir vivienda que se han visto obstaculizados y que escapan al control inmediato del adulto (por ejemplo, obstáculos en los trámites de inmigración). **El plan individual de apoyo a la vivienda** del adulto² debe reflejar estos obstáculos y los objetivos correspondientes. Los proveedores deben completar el plan durante las dos semanas posteriores a la inscripción y actualizarlo cada 90 días.

Huéspedes desconocidos en el sistema de entrada coordinada:

Los adultos que sean desconocidos en el sistema de entrada coordinada al final de su estadía de 90 días no podrán optar por una prórroga. Los proveedores deben poner en contacto a estos adultos con algún punto de acceso para evaluarlos en el sistema de entrada coordinada tan pronto como se identifique su estatus.

Prórrogas aprobadas por HSH

Todas las solicitudes de prórroga de la estadía que superen las prórrogas aprobadas por las autoridades del programa del refugio deben ser aprobadas por HSH. Los adultos deberán cumplir los mismos criterios de prórroga descritos anteriormente en la política, según la evaluación de su estatus en el sistema de entrada coordinada, sujeto a la aprobación de HSH.

² Plan individual de apoyo a la vivienda: los proveedores de los refugios deben hacer una evaluación de los servicios de apoyo para determinar cuáles son las necesidades individuales de los huéspedes y documentarlo en un Plan Individual de Apoyo a la Vivienda en el sistema ONE, utilizando la plantilla proporcionada por HSH, durante las dos semanas posteriores a la inscripción del huésped. Los planes individuales de apoyo a la vivienda deben describir los problemas identificados por el huésped y priorizar sus objetivos de vivienda. Los proveedores deben revisar y actualizar el plan de servicio con el huésped cada 90 días.

Reclamo por prórrogas no concedidas

A. Prórrogas administradas por el proveedor del programa de refugio

Cuando el proveedor de un programa de refugio para adultos niega una prórroga porque determina que el huésped no cumple con los requisitos, este puede presentar un reclamo directamente al proveedor del refugio, de acuerdo con su política de reclamos, presentando una declaración por escrito dentro de **los 5 días hábiles** posteriores a la recepción de la notificación del proveedor de que no cumple los requisitos para obtener la prórroga. El personal del refugio concederá la readmisión si el huésped entrega documentación escrita verificable en la que demuestre que cumplía con los criterios para recibir la prórroga. El proveedor del refugio determinará si la documentación escrita justifica la reanudación de la estadía. El reclamo se decidirá únicamente en función de si el adulto cumple con los criterios para obtener la prórroga.

Si no hay camas disponibles en el lugar donde se ha aprobado la readmisión del huésped, el personal del refugio se pondrá en contacto con HSH para buscar una cama en otro refugio.

La incapacidad de un refugio para realizar la readmisión no es apelable según la Política de reclamo de refugios.

Si un huésped no puede presentar documentación escrita donde demuestre que cumple con los criterios de prórroga y el personal no lo reincorpora a una cama disponible, puede inscribirse en la lista de espera de reservas de refugios de la ciudad para acceder a otra cama dentro del sistema de refugios.

B. Prórrogas administradas por la Ciudad

Las decisiones de prórroga tomadas por la Ciudad pueden ser objeto de reclamos formales. Para iniciar el procedimiento de reclamo, el adulto deberá ponerse en contacto con HSH por correo electrónico en hsh.grievances@sfgov.org y presentar una declaración por escrito dentro de los 5 días hábiles posteriores a la recepción de la notificación del proveedor de que el adulto no es elegible para obtener una prórroga administrada por HSH. El reclamo deberá ir acompañado de la documentación que acredite cómo el adulto cumple con los requisitos para obtener la prórroga.

Los reclamos presentados ante HSH en relación con las prórrogas administradas por la Ciudad serán revisados y resueltos por un supervisor o gerente de HSH. La revisión de la decisión consistirá en la revisión de la información escrita proporcionada por correo electrónico por el adulto y de la información documentada en el expediente del adulto en el Sistema ONE. La decisión del departamento será la resolución final del reclamo.



Procedimiento

A. Decisión de prórroga

El gestor del caso deberá notificar al supervisor o a las autoridades del programa de refugios las solicitudes de prórroga que se someten a revisión y aprobación. Una vez revisada la solicitud, las autoridades del programa deberán documentar la decisión (aprobación o denegación) como un servicio de gestión de casos de Aprobación de Prórroga o Denegación de Prórroga dentro del Sistema ONE. El gestor del caso deberá actualizar la fecha de salida en el Sistema ONE en función de la decisión tomada.

B. Notificación de prórroga de estadía

El gestor del caso deberá notificar por escrito al adulto la decisión sobre la prórroga mediante una carta de notificación de prórroga, firmada tanto por el adulto como por el personal. Se debe cargar una copia en el Sistema ONE. La notificación deberá realizarse dentro de los siguientes plazos:

- **Acogida temporal de 90 días:** al menos **30 días naturales** antes de la fecha de finalización de la estadía.

C. Aprobación de HSH

En el caso de las prórrogas que superen la asignación aprobada por el programa, los responsables del programa revisarán la solicitud con el gerente del programa de HSH durante las reuniones mensuales o según sea necesario. Deberán documentar la solicitud de prórroga y la decisión, y subir la carta de notificación al sistema ONE. La decisión final de HSH debe documentarse como un servicio de gestión de casos de revisión de HSH.

D. Trámite de reclamo

Si no se concede una prórroga, la carta de notificación deberá incluir información sobre el trámite de reclamo. En el caso de las prórrogas gestionadas ante HSH, HSH responderá el reclamo del adulto por escrito en un correo electrónico.

Programa de refugio, HSH y responsabilidades de los participantes adultos del refugio

Los gestores de casos son responsables de documentar los siguientes esfuerzos en el Sistema ONE:

- ☐ Reunirse semanalmente con cada adulto para hacer el Plan Individual de Apoyo a la Vivienda, trabajar en la resolución de problemas y en el logro de las metas habitacionales.
- ☐ Si un adulto se enfrenta a muchos obstáculos para alcanzar sus metas de vivienda, se lo debe derivar a otros servicios de apoyo según sus necesidades.
- ☐ Si el adulto no está registrado en el sistema de Entrada Coordinada (CE), se lo debe remitir a



un punto de acceso para evaluar su elegibilidad para obtener vivienda.

- ☐ Verificar si en la lista de espera del refugio para adultos tiene un estatus activo (en los programas en los que los participantes son elegibles para ser puestos en la lista de espera).
- ☐ Verificar si tiene estatus activo en la lista de espera de PSH.
- ☐ Durante la búsqueda de vivienda, verificar si está en la lista de espera del Programa de Reubicación Rápida o si está inscrito en dicho programa.
- ☐ Cargar toda la documentación de los criterios de prórroga en el perfil del adulto del Sistema ONE.
- ☐ Documentar la solicitud de prórroga en el Sistema ONE y notificar a los responsables del programa para su revisión.
- ☐ Comunicar la decisión al adulto **por escrito mediante una carta de notificación de prórroga dentro de los plazos establecidos**.
- ☐ Actualizar las fechas de salida en el Sistema ONE y subir una copia de la carta de notificación de prórroga.
- ☐ Seguir el proceso de apelación de prórrogas establecido en la política para apelar las decisiones de prórroga administradas por el proveedor.

El supervisor del gestor de casos y/o las autoridades del programa de refugios son responsables de documentar los siguientes esfuerzos en el sistema ONE:

- ☐ Revisar la solicitud de prórroga para determinar si cumple con los criterios de prórroga.
- ☐ Documentar la aprobación o denegación de la prórroga en un servicio de gestión de casos de aprobación o denegación de prórroga y su justificación en el Sistema ONE.
- ☐ En estadías que excedan las prórrogas aprobadas por el programa, revisar la prórroga con HSH durante la próxima reunión mensual de HSH o según sea necesario.
- ☐ En estadías que excedan las prórrogas aprobadas por el programa, documentar la revisión de HSH y el resultado en un servicio de gestión de casos de revisión de HSH en ONE.
- ☐ Enviar mensualmente los datos de la apelación a HSH.

Los gerentes del programa de HSH son responsables de lo siguiente:

- ☐ Revisar y determinar todas las solicitudes de prórroga de estancia en el refugio que superen las extensiones administradas por el programa mensualmente y según sea necesario para garantizar que el adulto cumpla con todos los criterios de prórroga y que las prórrogas estén debidamente documentadas en el Sistema ONE.
- ☐ Revisar los datos presentados mensualmente en las apelaciones.

Los participantes adultos del refugio son responsables de lo siguiente:

- ❑ Comunicarse al menos cuatro veces al mes con el gestor del caso que le hayan asignado en el refugio. Si no puede asistir a algún encuentro, ponerse en contacto con él para volver a programarlo.
- ❑ Trabajar activamente en los objetivos descritos en el Plan Individual de Apoyo a la Vivienda, como establecer ingresos, completar solicitudes de vivienda y reunir documentos relacionados con la vivienda.
- ❑ Informar al gestor de su caso si encuentra obstáculos al tratar de alcanzar sus objetivos.
- ❑ Si está trabajando con otro proveedor de servicios para alcanzar sus metas de vivienda, transmitir los avances al gestor de su caso en el refugio. Si se siente cómodo/a, autorizar a la persona encargada del caso en el refugio a colaborar con el otro proveedor de servicios, para que todos los que le estén brindando apoyo estén al tanto de la situación.
- ❑ Si no tiene el estatus de derivación a vivienda, dirigirse a un punto de acceso para que le vuelvan a hacer una evaluación de vivienda en el sistema de entrada coordinada, si la anterior ha caducado. El gestor de su caso en el refugio puede ayudarlo a saber si su evaluación ha caducado o si tiene el estatus de derivación a vivienda.
- ❑ Si necesita más tiempo en el refugio, hablar con su gestor de casos lo antes posible sobre cómo obtener una prórroga.
- ❑ Si solicita una prórroga, reunir la documentación que demuestre que cumple con los requisitos para obtenerla y mostrarla al gestor de su caso.