

Sistema de Respuesta para Personas sin Hogar: Diseño de un programa de administración de alquileres centralizado

A medida que se encuentran disponibles nuevos recursos para responder a la crisis de COVID-19, las comunidades están pensando estratégicamente sobre cómo maximizar su financiamiento y mejorar la eficiencia dentro de sus sistemas de respuesta y vivienda para personas sin hogar. Una estrategia para mejorar la eficiencia del sistema es utilizar los nuevos recursos de COVID-19, incluidos los fondos de Subsidios para Soluciones de Emergencia por Coronavirus (ESG-CV), para establecer un programa centralizado de administración de alquileres para respaldar los programas de asistencia de alquiler en cada comunidad.

Programas de Administración de Alquileres Centralizados

Un **programa de administración de alquileres centralizado** es una entidad central que se encarga de las operaciones financieras y la gestión de programas locales de asistencia para alquiler de vivienda, puesto a disposición para personas sin hogar y proveedores de servicios de vivienda. El programa actúa como intermediario entre las fuentes que financian la asistencia de alquiler, los proveedores de servicios y los propietarios. Esta estructura centralizada puede proporcionar una serie de beneficios locales, particularmente durante el actual aumento de fondos para las comunidades en respuesta al COVID-19. Puede:

- Mantener la asistencia de alquiler agrupada en un contrato para ser ágil y receptivo a las necesidades de la comunidad;
- Abordar los problemas de capacidad a nivel de proveedor que afectan la gestión y las operaciones financieras;
- Reducir la carga administrativa para los proveedores de servicios, permitiendo un mayor enfoque del proveedor en el manejo de casos y la prestación de servicios; y
- Brindar oportunidades para abordar las desigualdades raciales y geográficas en el desembolso de fondos.

Con los controles adecuados, un programa de administración de alquileres centralizado puede coordinar los fondos de asistencia para el alquiler de vivienda de varias fuentes federales, estatales y locales, incluidos los fondos ESG, ESG-CV y CoC.

Elementos clave de un Programa de Administración de Alquileres Centralizado

La función principal de un programa de administración de alquileres centralizado es la administración financiera, la distribución y la presentación de informes para el fondo de asistencia de alquiler de vivienda local disponible para personas sin hogar y proveedores de servicios de vivienda. Dentro de este rol, la entidad responsable realiza las siguientes actividades:

- Administra el conjunto de recursos de financiación para la asistencia de alquiler;
- Desarrolla y administra el sistema mediante el cual se distribuye el programa de asistencia de alquiler;
- Selecciona la mejor fuente de financiamiento para brindar asistencia a hogares individuales en base a la información proporcionada a través de la admisión, evaluación y manejo de casos;
- Desembolsa fondos para el programa de asistencia de alquiler ("pago de cheques") a los propietarios de manera constante y puntual; y
- Gestiona el cumplimiento de pagos administrativos con los propietarios tales como las regulaciones y requisitos financieros (por ejemplo, envío de formularios 1099).

Se pueden agregar funciones y niveles de coordinación adicionales al rol de administrador según las necesidades locales y la capacidad de los proveedores de servicios locales, incluida la gestión de las relaciones con los propietarios, la identificación de unidades de alquiler disponibles, la realización de inspecciones de unidades y la realización de determinaciones de ingresos. Sin embargo, el objetivo principal del programa debería ser centralizar la financiación y la gestión financiera del programa de asistencia para el alquiler.

La entidad encargada de la administración de alquileres centralizada debe ser una organización de alta capacidad que pueda administrar, informar y mantener la disponibilidad de fondos para múltiples sub-beneficiarios a través de múltiples fuentes de financiamiento. Esto incluye poder monitorear el cumplimiento con el Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano (HUD) de los Estados Unidos y otras regulaciones federales y locales y administrar el flujo de efectivo de manera eficiente y oportuna. Además, la entidad debe tener la capacidad financiera y la flexibilidad para proporcionar fondos en nombre de los proveedores y esperar el reembolso, lo que puede llevar semanas o meses. Por favor revise el documento [Ejemplo de Solicitud de Propuestas \(RFP\) para un Intermediario de Asistencia Financiera para Realojamiento Rápido \(RRH\)](#) para ver un ejemplo de criterios específicos que pueden usarse para identificar una entidad apropiada para servir como un administrador de alquiler centralizado.

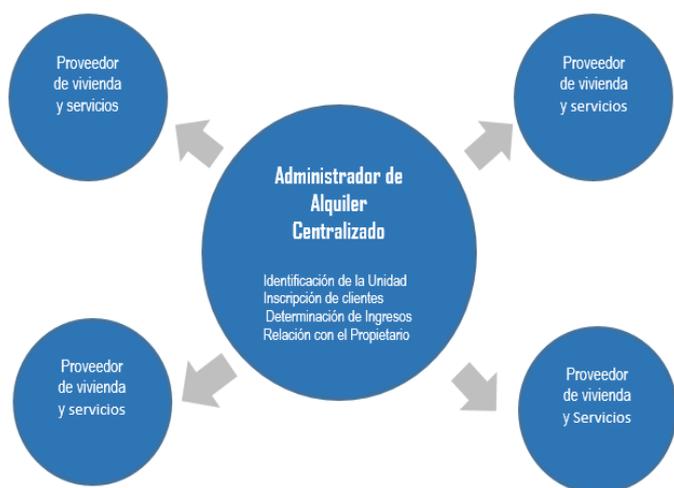
Nota Importante

Es fundamental que durante el diseño del proyecto se definan claramente las funciones del programa de administración de alquileres centralizado y de los proveedores de servicios de vivienda y personas sin hogar locales. Si bien el administrador de alquileres centralizado es responsable de la administración financiera de los fondos de asistencia para el alquiler, los proveedores de servicios serán responsables de trabajar directamente con los hogares para el manejo de casos y servicios de apoyo. La responsabilidad de administrar las relaciones con los propietarios, identificar las unidades de alquiler y realizar la determinación de ingresos y elegibilidad debe definirse durante el diseño del programa y en colaboración con las partes locales relevantes.

Diferentes modelos de Programas de Administración de Alquileres Centralizados

Hay dos modelos principales de programas de administración de alquileres centralizados: Un modelo de “hub and spoke”; y un modelo de base de programa. Las comunidades deben determinar qué modelo funcionará mejor para ellos en función de la capacidad de su administrador de alquiler centralizado y sus proveedores de servicios y vivienda locales, junto con las estructuras a nivel del sistema para respaldar la coordinación entre programas que ya existen en la comunidad.

Figura 1. Administración de alquileres centralizada: Modelo Hub and Spoke



En un modelo de “hub and spoke”, las referencias de los clientes fluyen desde la entrada coordinada (CE) al administrador de alquiler centralizado y luego a los proveedores de servicios y viviendas locales. En este modelo, el administrador de alquiler centralizado opera un papel central como recibir referencias a través de la CE, encontrar clientes, realizar determinaciones de ingresos, determinar la fuente de asistencia de alquiler para la cual el cliente es elegible y conectar a los clientes con un proveedor de servicios y asistencia financiera basada en su elegibilidad y necesidades. Este modelo requiere que el administrador de alquiler centralizado asuma funciones de coordinación más allá de la gestión financiera, pero puede mejorar la eficiencia y eficacia de la inscripción de clientes a nivel del sistema si el administrador de alquiler centralizado tiene la capacidad para cumplir esta función.

Figura 2. Administración de alquileres centralizada: Modelo fundamental



En un modelo fundamental, la información sobre los clientes fluye desde los proveedores de servicios y viviendas locales hasta el administrador de alquileres centralizado. En este modelo, los proveedores de servicios y viviendas locales asumen el papel de inscribir a los clientes, determinar los ingresos e identificar las unidades. Luego, llevan la solicitud de asistencia de alquiler para este hogar al administrador de alquiler centralizado. El administrador de alquileres centralizado sirve como un recurso fundamental para brindar asistencia de alquiler en este modelo con un enfoque distinto en las funciones de gestión financiera, mientras que los proveedores llevan a cabo otras funciones de coordinación.

Estudios de caso

Los siguientes estudios de caso destacan diferentes modelos de programas de administración de alquileres centralizados que están trabajando para coordinar la gestión financiera y otras funciones clave para los sistemas de respuesta de vivienda y personas sin hogar en comunidades de todo el país.

Programa de Asistencia Directa al Cliente de la Junta de Refugios Comunitarios – Columbus, Ohio

La Junta de Refugio Comunitario (CSB) actúa como un administrador de alquiler centralizado entre las fuentes de financiamiento de asistencia para el alquiler y los proveedores de servicios que ofrecen alquiler a corto y mediano plazo, utilidades y otra asistencia financiera a los hogares a través del programa de Asistencia Directa al Cliente (DCA). Las fuentes de financiamiento coordinadas por el programa DCA incluyen fondos de ESG y Continuo de Cuidado (CoC) junto con fondos de asistencia para personas sin hogar a cargo de las jurisdicciones locales, fuentes privadas y fondos de Servicios para Niños del Condado de Franklin. El CSB trabaja en su función de administrador de alquileres centralizado para garantizar que se utilicen las fuentes de financiamiento más adecuadas para proporcionar los diferentes servicios ofrecidos a través del programa DCA:

- **Programa de Prevención para Personas sin Hogar**, que consiste en asistencia financiera única y a corto plazo para permitir que las familias en riesgo de quedarse sin hogar se muden o mantengan una vivienda permanente. Los fondos ESG no se utilizan para la provisión de DCA para la prevención de personas sin hogar; para este servicio se utilizan fondos locales, privados y de Servicios para Niños del Condado de Franklin.
- **Asistencia directa con el cliente**, a los que puede acceder el personal de alcance y refugios de emergencia para clientes que no están inscritos en RRH para recibir asistencia financiera única y a corto plazo permitiendo que las personas que residen en refugios de emergencia o no tienen hogar ni refugios se muden a una vivienda permanente. Los fondos ESG no se utilizan para la provisión de DCA únicamente; en su lugar, se utilizan fondos locales y privados.
- **Programas RRH para adultos solteros y familiares**, que brindan asistencia financiera única a corto y mediano plazo y permiten que las personas que residen en refugios de emergencia se muden a una vivienda permanente mientras participan en los programas de RRH. La asistencia del DCA para familias en RRH se proporciona utilizando fondos de ESG; DCA para adultos solteros utiliza fondos locales; y DCA para programas de RRH para jóvenes utiliza fondos de CoC.

CSB brinda sólidos servicios de gestión financiera para DCA, gestionando todos los desembolsos de asistencia de alquiler, gestión e informes para los diferentes componentes del programa enfocándose en la puntualidad. Los proveedores de servicios son responsables de trabajar directamente con los hogares para calcular los ingresos, identificar las viviendas, trabajar con los propietarios y brindar apoyo y administración de casos continuos. Este modelo ha ayudado a gastar dinero de manera rápida y eficiente a través del programa DCA al mismo tiempo que brinda flexibilidad para responder a las necesidades locales a medida que surgen.

Para obtener más información sobre el programa DCA de Columbus, consulte las [Políticas y Procedimientos del Sistema de Respuesta de Crisis para Personas sin Hogar en los condados de Columbus y Franklin](#) y [Materiales del programa DCA](#).

Programa de Asistencia de Alquiler a corto plazo "Home Forward" – Condado de Multnomah, Oregón

La Asistencia de alquiler a corto plazo (STRA) es un programa unificado en todo el condado que brinda asistencia de vivienda limitada (hasta 24 meses) a las familias en el condado de Multnomah que se encuentran sin hogar o están en riesgo de quedarse sin hogar. Home Forward administra el programa en nombre del condado de Multnomah, la ciudad de Portland y la ciudad de Gresham. Cada una de estas entidades operaba anteriormente su propio programa de vivienda a corto plazo. STRA se creó en 2006 para consolidar los recursos de la comunidad para mejorar la eficiencia y los resultados, con Home Forward designado como el administrador de alquiler centralizado para el programa consolidado. STRA está diseñado para responder rápidamente ante la posible amenaza de una persona o familia de quedarse sin hogar.

El programa está diseñado para tratar la inestabilidad de la vivienda y la falta de vivienda mediante tres formas diferentes:

- 1) Suministro de vales de emergencia de hotel / motel para refugio temporal;
- 2) Ayudar a las familias en peligro de desalojo a mantener la vivienda que tienen; y
- 3) Ayudar a las familias que se encuentran sin hogar a obtener una vivienda permanente.

La asistencia puede incluir pago de alquiler o hipoteca, depósitos y tarifas de solicitud, costos de mudanza y servicios de apoyo. Estos servicios se brindan a través de 19 agencias públicas y sin fines de lucro. Para obtener más información sobre el programa STRA, consulte la página web del [Programa STRA de Home Forward](#).

Fondo común de Subsidios de Viviendas Flexibles de Brilliant Corners – Los Ángeles, California

El Fondo de Subsidio de Vivienda Flexible del Condado de Los Ángeles (FHSP) es un programa de subsidio de alquiler de vivienda lanzado en 2014 como una asociación pública / privada entre el Departamento de Servicios de Salud del Condado de Los Ángeles (DHS) y Brilliant Corners. FHSP combina subsidios de alquiler, participación del propietario, emparejamiento de inquilino / propietario con precisión y servicios continuos para inquilinos y manejo intensivo de casos.

Brilliant Corners actúa como operador y administrador centralizado de alquileres del programa. La organización administra todos los subsidios de alquiler para el FHSP, incluidos los subsidios para vivienda de apoyo permanente (PSH) y RRH. Una vez que se ha identificado con éxito una unidad de vivienda para un cliente y la unidad pasa la inspección, Brilliant Corners celebra un acuerdo de subsidio con el propietario. El tipo de subsidio de alquiler proporcionado a los clientes está determinado por el programa en el que el cliente está calificado inicialmente, como PSH o RRH. Todos los pagos se envían directamente al propietario o la agencia de administración de la propiedad por Brilliant Corners, que utiliza un sistema de contabilidad electrónica para retener facturas, recibos y documentación para todos los gastos de alquiler.

Además de servir como administrador de alquiler centralizado para FHSP, Brilliant Corners también coordina varias otras funciones que equilibran la atención a las necesidades de los propietarios y los participantes del programa, incluida la identificación y retención de las unidades de vivienda, la realización de inspecciones de las unidades, el emparejamiento de las unidades de vivienda disponibles con los participantes del programa, y ayudar con las relaciones con los propietarios.

Para mayor información por favor visite la [Página web de FHSP de Brilliant Corners](#).