

Índice

Propósito.....	2
Utilice una estrategia de “oleada de viviendas” para trasladar rápidamente a las personas a viviendas durante la pandemia de COVID-19	2
Componentes clave de una oleada de viviendas exitosa	2
Pasos operativos para crear e implementar una oleada de viviendas en el entorno de la COVID-19.....	3
Paso 1. Convocar a socios clave	3
Sugerencias sobre el terreno:.....	4
Paso 2. Identificar recursos.....	4
Paso 3. Definir los parámetros de la oleada.....	5
Población objetivo y número de familias	5
Cronología de la oleada	5
Paso 4. Crear el grupo de unidades de vivienda y relaciones con los propietarios	5
Acercamiento	5
Reclutamiento	6
Al contratar y reclutar propietarios, trabaje para maximizar no solo el número total de unidades disponibles para el grupo, sino también:	6
Consejos sobre el terreno: para atraer a más propietarios, trabaje con financiadores privados para crear incentivos:	6
Creando el Conjunto	7
Paso 5. Acelerar y simplificar el proceso de realojo	7
Elaborar el mapa del proceso	7
Cree una “ventanilla única” para los participantes	8
Prepare y apoye al equipo de realojo	8
Paso 6. Seguimiento de resultados y mejora continua de la calidad.....	8
Resultados de la familia.....	8
Seguimiento de la unidad de vivienda.....	9
Ejemplos de oleadas de viviendas comunitarias.....	9
Recuperación ante desastres — Carolina del Norte.....	9
Oleadas de población en un día específico: Boston	9
Desafíos de 100 días.....	10

Propósito

Como parte de la Ley de Ayuda, Alivio y Seguridad Económica para el Coronavirus (CARES, por sus siglas en inglés) y en respuesta a la COVID-19, muchas comunidades recibirán nuevas asignaciones significativas de fondos de Subsidios para Soluciones de Emergencia (ESG, por sus siglas en inglés) que pueden usarse para realojar rápidamente a las personas y familias sin hogar y desproporcionadamente en riesgo de COVID-19.

El Programa de Continuidad de Cuidado (CoC, por sus siglas en inglés) debería aprovechar este momento para implementar estrategias de aumento para realojar rápidamente a las familias que se encuentran sin hogar. Este documento describe cómo utilizar un aumento repentino de viviendas para trasladar rápidamente a las personas a viviendas, detalla los componentes clave de un aumento repentino de viviendas, describe los pasos y las mejores prácticas para poner en funcionamiento un aumento repentino de viviendas en el contexto de la COVID-19 y proporciona ejemplos de aumentos repentinos de viviendas implementado en comunidades en diferentes situaciones. En cada sección se incluyen consejos sobre acciones.

Utilice una estrategia de “oleada de viviendas” para trasladar rápidamente a las personas a viviendas durante la pandemia de COVID-19

La COVID-19 ha presentado necesidades de salud y seguridad nuevas y urgentes que requieren procesos rápidos y eficientes para realojar rápidamente a las personas que se encuentran sin hogar. La pandemia ha generado una combinación de voluntad política, colaboración sin precedentes dentro de las comunidades y una afluencia de recursos, todo lo cual crea un entorno ideal para el despliegue de una estrategia que ha demostrado ser exitosa en situaciones similares: la “oleada de viviendas”.

Una “oleada de viviendas” es un esfuerzo comunitario concentrado y de tiempo limitado a través del cual las partes interesadas clave colaboran para conectar un grupo específico de hogares con un grupo preidentificado de subsidios y unidades de vivienda, así como otros recursos y servicios para darle alojamiento a un gran número de personas en un corto período de tiempo. Los aumentos repentinos de viviendas se han utilizado para realojar rápidamente a las personas durante y después de desastres naturales, para desplegar rápidamente grandes cantidades de nuevos recursos y dirigirse a grupos o personas sin hogar que puedan requerir consideraciones especiales, como veteranos, adultos mayores o jóvenes. La oleada de viviendas acelera el proceso de vivienda al agilizar los procedimientos y crear mecanismos temporales (como un grupo de unidades vacías, preinspecciones y procesamiento de solicitudes el mismo día) que superan los retrasos procesales comunes en el realojamiento (por ejemplo, identificación de la unidad, inspecciones, verificación procesamiento, etc.).

Componentes clave de una oleada de viviendas exitosa

- Necesidad demostrada—Una población objetivo clara y específica de hogares a los que se debe prestar servicio.
- Voluntad política y fuerte coordinación—Recursos, coordinación en torno a la planificación y el apoyo a la implementación de un grupo de líderes gubernamentales locales, organizaciones sin fines de lucro, socios comerciales, filántropos y organizaciones de base para movilizar el incremento de viviendas.
- Financiamiento de programas públicos y privados específicos—Ayuda de alquiler, financiación de servicios y financiación flexible para otras necesidades (por ejemplo, incentivos para el propietario, mobiliario, etc.).
- Conjunto de unidades de vivienda y relaciones sólidas con los propietarios—Un stock de unidades disponibles inmediatamente que los propietarios se comprometen a llenar con los participantes de la oleada.
- Programas y servicios de realojamiento sólidos—Programas con personal completo y la capacidad de gestionar una afluencia de nuevos clientes y trabajadores administrativos y de primera línea capacitados en los protocolos/expectativas de la oleada de viviendas.
- Alianzas sólidas para servicios de apoyo—Integrar servicios para proteger a las personas sin hogar puede ayudar a las comunidades a pasar de la respuesta a la crisis al realojamiento.

Pasos operativos para crear e implementar una oleada de viviendas en el entorno de la COVID-19

Pasos (con enlace a la sección)	Tareas principales
Paso 1: convocar a los Socios	<ul style="list-style-type: none"> Los líderes de CoC y ESG reclutan y dirigen un grupo de planificación de proveedores de realojo rápido (RRH, por sus siglas en inglés), sistema de entrada coordinado (CES, por sus siglas en inglés) y personal de localización de viviendas, proveedores de alcance, propietarios, financiadores privados, funcionarios electos, proveedores de servicios, personas con experiencia vivida, y otras partes interesadas clave.
Paso 2: identificar Recursos	<ul style="list-style-type: none"> Identificar los subsidios de vivienda disponibles y otros recursos que se utilizarán durante la oleada. Identificar los servicios adecuados para apoyar las necesidades de los hogares en el esfuerzo de realojamiento.
Paso 3: definir parámetros de la oleada de viviendas	<ul style="list-style-type: none"> Definir la población objetivo y el número de hogares que se atenderán mediante la oleada. Establecer un período de tiempo objetivo para la oleada.
Paso 4: crear un Conjunto de Unidades de Vivienda y relaciones con los propietarios	<ul style="list-style-type: none"> Lleve a cabo un acercamiento a los propietarios locales. Designe una agencia líder para centralizar el reclutamiento de los propietarios. Cree un grupo de unidades vacías comprometido a atender a los participantes de la oleada.
Paso 5: acelerar y racionalizar el proceso de realojamiento	<ul style="list-style-type: none"> Cree un mapa de proceso. Cree una ventanilla única para la identificación y localización de las viviendas. Prepare y apoye al equipo de realojo para implementar la oleada.
Paso 6: seguimiento de resultados y participación en las mejoras continuas de la calidad	<ul style="list-style-type: none"> Realice el seguimiento de los resultados de la familia y los resultados de la unidad de vivienda en tiempo real. Revise los resultados con frecuencia a lo largo de la oleada para medir el progreso con respecto a los objetivos y señalar los resultados no equitativos. Realice los ajustes oportunos según sea necesario para abordar cualquier problema identificado.

Paso 1. Convocar a socios clave

Establecer un marco organizativo transparente para la estrategia de oleada de viviendas mediante la creación de un grupo de planificación con las partes interesadas relevantes que tienen el poder de alinear los recursos para lograr una meta comunitaria. Los socios clave para una oleada repentina de viviendas incluyen:

- [Financiadores y coordinadores del sistema para personas sin hogar](#)—Liderazgo de CoC y ESG
- [Otros titulares de recursos](#)—Agencias de vivienda pública (PHA, por sus siglas en inglés), financiadores privados que pueden proporcionar muebles o fondos de depósito de seguridad, propietarios y asociaciones de propietarios
- [Agencias RRH](#)—Servirán como el personal principal para una oleada de viviendas para la COVID-19 financiada en gran medida por fondos de ESG-CV para RRH
- [Otros proveedores de vivienda y servicios de apoyo](#)—Representantes de otras agencias gubernamentales, proveedores de salud y salud conductual, proveedores de vivienda de apoyo permanente (PSH, por sus siglas en inglés) y cualquier otra organización que tenga servicios a los que los participantes de la oleada podrían estar conectados
- [Personas con experiencia vivida](#)—Es importante que las personas que actualmente se encuentran sin hogar y las personas que reciben asistencia para personas sin hogar participen desde el inicio y durante todo el proceso de planificación e implementación

Aproveche la urgencia del entorno de la COVID-19 y la colaboración que ya está en marcha en su comunidad para generar voluntad política para una oleada de viviendas. Utilice este impulso para lograr los objetivos de la comunidad para acabar con la falta de vivienda y reducir la propagación de la COVID-19. Establezca metas claras para el grupo (alineadas con las tareas descritas en los Pasos 2 a 6) y asigne roles a los participantes, incluido el establecimiento de plazos y la asignación de trabajo de seguimiento. Utilice la tecnología de videoconferencia para reunir al grupo con regularidad (desde diariamente o con mayor frecuencia durante un aumento muy corto hasta semanalmente durante un período de aumento más largo) durante la etapa de planificación, durante la implementación de la oleada (para monitorear los resultados y hacer las correcciones del curso según sea necesario) e inmediatamente después (para revisar los resultados y las lecciones aprendidas).

En el entorno de la COVID-19, los líderes de ESG y CoC a menudo se reúnen con muchos de los actores clave necesarios para un aumento repentino de manera regular, incluidas las agencias gubernamentales de vivienda y servicios, los proveedores de vivienda y los líderes locales electos. Aunque puede ser conveniente utilizar estos grupos de trabajo regulares o los horarios de reuniones permanentes para tener discusiones de planificación sobre una oleada, asegúrese de que otras partes interesadas necesarias para desarrollar un proceso efectivo e inclusivo (por ejemplo, propietarios/organizaciones de propietarios y financiadores privados) también se incluyan durante las reuniones centradas en la planificación para la oleada. Incluya en el equipo de planificación a proveedores de servicios y otras personas que tengan experiencia en atender a poblaciones desatendidas, incluyendo a las personas negras, indígenas, personas de color, personas LGBTQ, personas con discapacidades, jóvenes y otros grupos.

Una persona o un grupo pequeño de personas necesitarán ser dueños y responsables de la implementación del proceso grupal y mantener el avance del grupo de planificación. Esta persona o grupo será responsable de orientar al grupo de planificación hacia la acción y debe tener autoridad percibida para hacerlo. Tendrán que organizar reuniones permanentes y crear una agenda permanente para cada reunión que incluya, entre otros: responsabilidad por las tareas de reuniones y llamadas anteriores, tiempo para discutir desafíos en el proceso o problemas emergentes, y un conjunto claro de tareas con los actores responsables y cronogramas. Haga que el conjunto de tareas sea accesible para su revisión y actualización utilizando cualquier plataforma que tenga disponible: documentos y carpetas compartidos en la nube, software de administración de proyectos o una herramienta de organización de información similar que se pueda volver a visitar fuera de las reuniones.

Sugerencias sobre el terreno:

La voluntad política y la aceptación de los líderes comunitarios de alto nivel ayudan a garantizar que los decisores correctos estén en la mesa y que estén dispuestos a dedicar el tiempo, los recursos y la flexibilidad necesarios para poner en funcionamiento una oleada de viviendas.

Paso 2. Identificar recursos

Apunte una parte significativa de su asignación ESG-CV de la Ley CARES para financiar RRH para la población objetivo identificada para la oleada. Además, explore otros recursos federales, estatales y locales que se pueden aprovechar y dirigir para la oleada, como los que se enumeran a continuación.

- **Los vales de elección de vivienda (HCV, por sus siglas en inglés)** son una fuente clave de asistencia para el alquiler a largo plazo que se puede utilizar durante una oleada para alojar a personas sin hogar, o después de una oleada para proporcionar una fuente sostenible de apoyo a los inquilinos que no pueden mantener la vivienda sin un apoyo continuo. De acuerdo con el [Aviso PIH 2020-05](#), las PHA tienen una mayor flexibilidad para agilizar y acelerar los procesos en torno al Programa HCV, incluidos los cambios en el Plan Administrativo (que se pueden utilizar para adoptar o ampliar las preferencias de las personas sin hogar o que se [estén mudando](#) desde programas de vivienda de apoyo permanente o RRH), sesiones informativas e inspecciones, entre otros.
- **Las vacantes en programas financiados por CoC** pueden llenar los vacíos si no hay suficientes recursos ESG-CV disponibles para realojar rápidamente a todos los hogares objetivo de la oleada. Los programas de PSH y sus apoyos intensivos son una intervención ideal para los hogares más necesitados. Si el PSH no está disponible en el momento de la oleada, use los recursos de RRH para albergar rápidamente a todos los hogares objetivo y luego trabaje para identificar qué hogares pueden necesitar transferirse a PSH para mantener la estabilidad a largo plazo. Para las personas que buscan entornos de vivienda de transición (por ejemplo, personas en recuperación de un trastorno por uso de sustancias), busque programas de vivienda de transición que puedan satisfacer esas necesidades.
- **El financiamiento privado** de fundaciones, bancos, empresas locales y otras fuentes es fundamental para financiar los costos que no son elegibles según los programas de HUD (por sus siglas en inglés), como muebles, suministros para mudanzas e incentivos para propietarios, como tarifas de retención de unidades.
- **Socios de servicio** como atención médica primaria y conductual; empleo y rehabilitación vocacional; servicios financieros, crediticios y legales; SSI / SSDI Outreach Access and Recovery (SOAR, por sus siglas en

inglés) o apoyo a los ingresos; servicios de violencia doméstica y tráfico sexual y laboral; y la selección e inscripción de beneficios desempeñan un papel clave en la estabilización de los hogares de acuerdo con sus necesidades específicas de servicios.

Paso 3. Definir los parámetros de la oleada

Identifique la población objetivo, cuántas familias espera poder albergar y el período de tiempo durante el cual se producirá la oleada.

Población objetivo y número de familias

Establezca una meta clara, específica y agresiva que tenga en cuenta las necesidades locales y los recursos disponibles. Para maximizar los esfuerzos para prevenir la propagación de la COVID-19, concentre los esfuerzos en alojar a las personas en tres grupos clave:

- Personas sin hogar
- Personas en refugios congregados con áreas para dormir compartidas
- Personas alojadas temporalmente en entornos de refugios no congregados, como hoteles y moteles, que regresarán a lugares sin refugio o congregados si no están conectados a una vivienda permanente

Establezca un objetivo agresivo basado en las necesidades locales, pero también asegúrese de que haya suficientes recursos disponibles para atender a todas las familias objetivo.

Ejemplo: la comunidad A utilizará una oleada de viviendas para implementar fondos de ESG-CV para RRH para albergar rápidamente a 80 familias, lo que representa el 100% de las familias que actualmente residen en los tres refugios no congregados que cerrarán el 15 de agosto de 2020. La oleada tendrá lugar del 3 de agosto al 5 de agosto.

Los planificadores deberán asegurarse de que todas las familias sin hogar sean evaluadas para determinar la elegibilidad para ESG-CV RRH (tenga en cuenta que los ingresos pueden ser hasta el 50% del ingreso medio del área para los fondos de ESG-CV) y usar el CES para identificar un grupo de hogares priorizados para recibir asistencia. Tenga en cuenta que es posible que los planificadores deban revisar y actualizar la priorización de CES y otras políticas a la luz de los cambios relacionados con la COVID-19. Al identificar el grupo objetivo, concéntrese en reducir las desigualdades específicamente para las poblaciones negras e indígenas afectadas de manera desproporcionada por la falta de vivienda y la COVID-19.

Cronología de la oleada

Establezca un cronograma agresivo para los esfuerzos de planificación y el período de tiempo más corto razonable para la oleada en sí misma, según la capacidad del personal de los proveedores de vivienda y servicios que pueden estar disponibles, la cantidad de familias que se espera reciban servicios y el modelo que se utiliza para la oleada. Algunos aumentos repentinos de viviendas están diseñados para tener lugar durante un día, durante el cual todos los socios están disponibles durante el día y los clientes pasan por múltiples etapas (por ejemplo, solicitud de programa de vivienda, "búsqueda" de viviendas del grupo de unidades comprometidas, solicitud al propietario, etc.) en un día. Esto aún podría ser posible en el entorno de la COVID-19 (consulte la sección [Crear una "ventanilla única" para los participantes](#) de esta guía para obtener sugerencias sobre cómo poner en funcionamiento este modelo), pero puede ser más realista planificar una oleada varios días. Tenga en cuenta que el cronograma no puede basarse en expectativas de tiempo y procesos de "negocios usuales". El objetivo de una oleada es aprovechar la voluntad política, la colaboración intensa y un compromiso significativo de recursos para poder realojar a un gran grupo de personas en un período de tiempo muy reducido.

Paso 4. Crear el grupo de unidades de vivienda y relaciones con los propietarios

Los propietarios dispuestos con unidades vacías son fundamentales para un aumento eficaz de la vivienda. Tener un grupo de unidades disponibles de inmediato acelera drásticamente el proceso de vivienda al reducir el tiempo que normalmente se consume con una búsqueda de vivienda. Centralice la participación de los propietarios y la búsqueda de unidades de vivienda mediante la designación de una sola agencia líder o un pequeño grupo de trabajo responsable de crear el grupo de viviendas; esto reducirá la duplicación de esfuerzos y la competencia por las mismas unidades. Para obtener consejos sobre cómo involucrar a los propietarios, consulte [Compromiso LL: Restablezca las asociaciones críticas de su comunidad durante la Respuesta a la COVID-19](#). Establezca expectativas para que los miembros del equipo de planificación con relaciones con los propietarios o líderes en las unidades las proporcionen a la agencia líder.

Acercamiento

Aunque solo una agencia puede ser responsable de trabajar con los propietarios para poblar el grupo de viviendas, otros miembros del equipo de planificación tienen un papel importante que desempeñar en el acercamiento. Las actividades clave de divulgación son las siguientes:

- Durante las primeras reuniones de planificación, desarrolle una estrategia de acercamiento coordinada. Aproveche los equipos de comunicaciones de las agencias participantes o considere contratar una empresa externa para trabajar con el equipo de planificación para crear y perfeccionar los mensajes y los materiales.
- Los funcionarios electos deben hacer un llamado al público para reclutar propietarios y responder directamente a la agencia líder.
- Conéctese con una empresa local de investigación de bienes raíces y solicite un informe de investigación de mercado que incluya una lista de todas las propiedades multifamiliares de clase "B" y "C" de HUD en la comunidad.
- Conéctese con asociaciones estatales y/o locales de propietarios de apartamentos y edificios para que sus miembros sean conscientes de la necesidad y los beneficios de participar a través de reuniones virtuales o redactando un correo electrónico masivo para que los líderes los envíen a los miembros.
- Aproveche las relaciones existentes con los propietarios que se sabe que tienen unidades que cumplen con los estándares de HUD para las inspecciones, así como la razonabilidad del alquiler, el alquiler justo del mercado (FMR, por sus siglas en inglés) u otros requisitos de financiamiento. Pregúnteles a estos propietarios si tienen unidades desocupadas que estén dispuestos a comprometer con un esfuerzo de aumento de viviendas.
- Identifique nuevos propietarios con unidades que puedan comprometerse con la oleada.

Reclutamiento

Al reclutar a los propietarios, brinde mensajes claros y transparentes sobre las expectativas y los roles.

Expectativas del propietario	Expectativas de los organizadores de la oleada de viviendas
<ul style="list-style-type: none"> • Comprometerse a proporcionar una o más unidades disponibles para ocupación inmediata a las familias objetivo de la oleada • Proporcionar fotografías o un recorrido virtual de las unidades disponibles a los posibles inquilinos • Asegurarse de que todas las unidades comprometidas cumplan con los estándares de razonabilidad del alquiler • Permitir inspecciones, si es necesario 	<ul style="list-style-type: none"> • Conecte a los propietarios con un inquilino durante el período de la oleada, reduciendo su necesidad de comercializar y mostrar la unidad y procesar múltiples aplicaciones • Conectar a los propietarios con los hogares de inquilinos que recibirán asistencia y servicios de alquiler diseñados para ayudarlos a mantener la estabilidad de la vivienda y garantizar que puedan mantenerse al día con los pagos de su alquiler. Esto incluirá apoyo al arrendador sobre cualquier problema mientras el proveedor esté conectado con el cliente.

Al contratar y reclutar propietarios, trabaje para maximizar no solo el número total de unidades disponibles para el grupo, sino también:

- La disponibilidad de opciones para familias de diferentes tamaños.
- Opciones accesibles (por ejemplo, primer piso o en un edificio con ascensor) para personas con discapacidad
- Unidades en una variedad de vecindarios con acceso a recursos críticos que incluyan transporte, atención médica, educación y otros servicios clave

Trabajar para promover afirmativamente la vivienda justa y utilizar la oleada como una oportunidad para combatir los patrones históricos de segregación buscando unidades fuera de las áreas de pobreza concentradas racial y étnicamente y en vecindarios con acceso a educación de calidad, trabajos y otros recursos.

Consejos sobre el terreno: para atraer a más propietarios, trabaje con financiadores privados para crear incentivos:

- Establezca un fondo de mitigación de riesgos que pueda utilizarse en casos de daños excesivos a la unidad, pérdida de alquiler u honorarios legales que excedan el monto del depósito de seguridad. Para ver ejemplos, consulte el Consejo Interagencial de los Estados Unidos sobre Personas sin Hogar para [Involucrar a los propietarios: perfiles comunitarios de fondos de mitigación de riesgos](#).
- Reserve fondos para pagos únicos de bonificaciones/incentivos al propietario por participar en la oleada. Esta estrategia ha tenido éxito en muchas comunidades. Para ver ejemplos, consulte [los Incentivos de Alquiler de Vivienda para Veteranos del Departamento de Personas sin Hogar de la Ciudad de Nueva York](#) y el [Programa de incentivos para propietarios de San Diego](#).

- Use fondos flexibles para pagar un depósito de retención a los propietarios que acuerden mantener una unidad vacante fuera del mercado hasta la oleada.

Otra táctica para incentivar a los propietarios es que los proveedores de RRH garanticen que pagarán un cheque a los propietarios el mismo día de la firma del contrato de arrendamiento, demostrando su capacidad para ofrecer a los propietarios una administración de asistencia de alquiler eficiente y oportuna.

Creando el Conjunto

La agencia designada como líder para la participación de los propietarios recopilará información sobre todos los propietarios y unidades comprometidos, incluyendo:

- Información de contacto del propietario
- Dirección de la unidad
- Tamaño de la unidad (número de dormitorios y baños)
- Alquiler (verificación previa de la razonabilidad del alquiler y FMR)
- Características clave e información del vecindario
- Accesibilidad
- Disponible desde
- Fotos o Videos

Utilice SmartSheet, un sistema de gestión de datos o una hoja de cálculo basada en web para completar y rastrear las unidades y realizar actualizaciones de estado en tiempo real. Desarrolle protocolos para el uso del documento por parte de los colaboradores, incluyendo quién está autorizado para ver, quién está autorizado para actualizar secciones específicas y quién es responsable de la garantía de calidad.

Paso 5. Acelerar y simplificar el proceso de realojo

Los pasos clave en el desarrollo de la oleada incluyen la creación de un mapa de procesos, la creación de la “ventanilla única” orientada al cliente y la creación y el apoyo de un equipo de realojo sólido, eficaz y compasivo.

Elaborar el mapa del proceso

Desarrolle un mapa para un proceso de oleada que omita o cambie los procedimientos típicos para acelerar el proceso de vivienda y permitir que los participantes pasen de la participación a la ubicación en horas o días, en lugar de semanas o meses. Desarrolle el mapa durante una reunión en vivo con todas las partes interesadas clave que participan en una conferencia web, idealmente con la capacidad de que todos puedan ver el proceso de borrador a medida que se traza en la pantalla. Usa el mapa para visualizar todos los pasos que se requerirán para mover a una familia a través del proceso de aumento, que incluyen, como mínimo:

- Alcance a hogares elegibles y seleccionados
- Conexión con un localizador de vivienda (personal de CES o RRH) y finalización de los documentos de admisión del programa
- Localización de la vivienda para ayudar al cliente a seleccionar una de las unidades del grupo, lo que permite que el cliente elija en la mayor medida posible (entendiendo que esto suele ser muy limitado cuando se basa en el proyecto o en el alquiler principal)
- Documentación de solicitud de apartamento y verificación de antecedentes, si corresponde
- Inspección de vivienda y proceso de arrendamiento (firma de arrendamiento, coordinación de solicitudes de pago de asistencia de alquiler con la administración de asistencia financiera)
- Transferencia cordial para la gestión de casos de realojamiento
- Apoyo con el proceso de mudanza (proporcionando conexión a los recursos de mudanza para muebles, arreglos para el transporte)
- Inicio de la gestión de casos en curso para proporcionar servicios de apoyo centrados en la vivienda y conexiones con otros recursos según se solicite (por ejemplo, atención médica, salud mental, beneficios públicos, asistencia nutricional, etc.)

Para cada paso, identifique el cronograma objetivo, el socio responsable de la implementación y la documentación clave necesaria para los participantes y los subpasos para los procesos administrativos. Estandarice los documentos administrativos, como los acuerdos de asistencia para el alquiler y otros formularios para todos los proveedores de RRH participantes, para garantizar que los propietarios tengan la misma experiencia, independientemente de los proveedores con los que estén trabajando. Discuta cómo aumentar el acceso a la oleada de las poblaciones vulnerables e identificar formas de utilizar la oleada para reducir las disparidades raciales y étnicas en la comunidad.

Para ver un ejemplo de un mapa de procesos, consulte la sección “Servicios de localización de viviendas” del [Manual Back@Home](#) desarrollado para una [Oleada de viviendas en 2018 en Carolina del Norte](#).

Cree una “ventanilla única” para los participantes

Muchos aumentos repentinos de viviendas involucran una configuración de estilo de feria de vivienda física donde los participantes pueden conectarse con todas las personas y recursos que necesitan en un día (o una serie de días) en un solo sitio. En el entorno de la COVID-19, las comunidades necesitarán adaptar el modelo para encontrar una manera de brindar de manera segura un nivel similar de participación intensiva y apoyo a los hogares participantes. Si su comunidad tiene refugios no congregados en un hotel o motel con espacio disponible para reuniones, puede considerar establecer un centro de acceso en el lugar que siga los protocolos de distanciamiento social y las consideraciones de procedimiento del Centro para el Control y Prevención de Enfermedades (CDC, por sus siglas en inglés) y brinde equipo de protección personal equipo (PPE, por sus siglas en inglés) para el personal y los asistentes. En un modelo híbrido presencial y virtual, los proveedores y poseedores de recursos (por ejemplo, propietarios y personal administrativo de RRH y otros programas) pueden ser llevados al centro de acceso en el sitio virtualmente a través de transmisiones de video en vivo a estaciones de computadora o tableta en el centro.

Otra opción es crear una feria virtual en la que los participantes usen una computadora o un teléfono para conectarse por video con un localizador que pueda traer diferentes proveedores a la conferencia a medida que avanzan en el proceso. Por ejemplo, un localizador podría trabajar con el inquilino para completar electrónicamente y firmar virtualmente formularios para un programa RRH. Luego, el localizador podría reunirse con un propietario participante que podría compartir su pantalla y ofrecer un recorrido virtual en vivo de un apartamento o proporcionar fotos/videos y responder preguntas. Si la finalización de documentos electrónicos no funciona para los participantes o las agencias participantes, los proveedores deberán tener personal listo para entregar los formularios en papel a los participantes, recopilar los formularios completados y escanear o ingresar la información de forma remota en tiempo real para acelerar el proceso.

Cuando utilice un modelo que incluya cualquier tipo de tecnología virtual (por ejemplo, llamadas telefónicas o videollamadas, recorridos por la vivienda en vivo, etc.), asegúrese de que los participantes tengan el equipo que necesitan para participar y que la tecnología sea accesible para las personas con discapacidad visual o auditiva, falta de familiaridad con la tecnología u otros desafíos. Facilite servicios de traducción/interpretación.

Prepare y apoye al equipo de realojo

Las oleadas de viviendas requieren expectativas más altas y una mayor capacidad de todo el personal participante. Los proveedores de realojo rápido recibirán una afluencia de nuevos clientes debido a la oleada, así que prepárese para dotar de personal completo a las agencias y capacite a todo el personal antes de la fecha de lanzamiento de la oleada. Prepare al personal administrativo y de primera línea para la oleada en sí capacitándolos sobre el proceso, su función durante la oleada y las expectativas sobre el seguimiento. Si el aumento está utilizando un modelo híbrido o completamente en línea, asegúrese de que todo el personal participante tenga el equipo y la capacidad para participar en el formato designado (por ejemplo, videoconferencia o conferencia telefónica).

Es necesaria una comunicación rápida entre los miembros del equipo para lograr los objetivos de proceso rápido de la oleada. Proporcione a los equipos la tecnología necesaria, como computadoras portátiles, puntos de acceso Wi-Fi, escáneres/impresoras móviles, teléfonos inteligentes y otras herramientas importantes. Los equipos experimentados a menudo usan herramientas de comunicación como GroupMe u otras aplicaciones de texto grupales para conectarse rápidamente y tomar decisiones. Seleccionar dichas herramientas y capacitar al personal en ellas con anticipación puede garantizar una comunicación fluida durante la oleada.

El trabajo de preparación intensivo en un corto período de tiempo que conduce a una oleada, el alto nivel de actividad durante la oleada y el esfuerzo adicional relacionado con atender una gran afluencia de nuevos clientes a raíz de la oleada pondrá al personal en alto riesgo de agotamiento y cansancio, que pueden interrumpir el éxito de una estrategia de oleada de viviendas. Cree intencionalmente una cultura de equipo de apoyo y colaboración reconociendo los desafíos y el trabajo adicional que acompañan a una oleada, uniendo al personal en torno al objetivo de realojar a los miembros vulnerables de la comunidad, preparando y compensando adecuadamente al personal por el trabajo adicional y apreciando y celebrando su arduo trabajo y éxitos.

Paso 6. Seguimiento de resultados y mejora continua de la calidad

Resultados de la familia

Realice un seguimiento de los resultados de los participantes en tiempo real en todas las etapas del proceso de aumento y revíselas periódicamente para monitorear el progreso en relación con el objetivo, identifique cualquier área de retraso o problema y haga ajustes para garantizar que la oleada tenga éxito en conectar rápidamente a los participantes con los recursos, las unidades de vivienda y los servicios. Asegúrese de que los datos se puedan desglosar por factores como edad, raza, etnia, orientación sexual, identidad de género, tamaño del hogar, agencia proveedora de RRH y localizador de vivienda o administrador de casos para facilitar el análisis detallado de los resultados y la capacidad de identificar rápidamente las inequidades en resultados por grupo.

Las métricas clave incluyen:

- Alcance/Participación: tiempo que lleva ponerse en contacto con las familias priorizadas en el proceso de CES y conectarse con un localizador de vivienda (personal de CES o RRH)
- Inscripción: tiempo desde la participación inicial con el localizador de vivienda hasta la inscripción en el programa (papeleo completado, preferencias de admisión de vivienda identificadas)
- Identificación de la unidad: tiempo que le toma a la familia identificar la unidad del conjunto y completar la solicitud del apartamento
- Solicitud hasta la aceptación: tiempo que transcurre desde la presentación de la solicitud del apartamento hasta que el arrendador acepta al inquilino en la unidad.
- Procesamiento administrativo: tiempo que tarda la unidad en aprobar la inspección, firmar el contrato de arrendamiento y procesar el pago de asistencia de alquiler.
- Firma del contrato de arrendamiento hasta la mudanza: tiempo desde la firma del contrato de arrendamiento hasta la mudanza

Esté atento a las tendencias de resultados inequitativos para las personas negras, las personas de color, los jóvenes, las personas LGBTQ y otros grupos vulnerables. Revise los resultados a intervalos frecuentes durante la oleada e identifique los resultados no equitativos en el tiempo que toma cada etapa y/o la progresión exitosa al siguiente paso. Discuta cualquier problema que surja con el personal directo que sea responsable de esas tareas y realice ajustes directos al proceso para mejorar los resultados y abordar cualquier disparidad. Por ejemplo, si los datos indican que los jóvenes LGBTQ están experimentando tiempos más prolongados para participar o inscribirse exitosamente, conéctese con organizaciones LGBTQ, proveedores de servicios de extensión y de asistencia para jóvenes y otros grupos en los que la población confía y que pueden ayudar a fomentar una participación exitosa.

Seguimiento de la unidad de vivienda

El seguimiento en tiempo real de los datos y los recursos es fundamental para una gestión exitosa de las unidades disponibles. Solicite a la agencia principal de contratación de propietarios que designe una persona de contacto para supervisar de cerca el estado de las unidades vacías comprometidas con la oleada y garantizar que la disponibilidad de las unidades sea precisa y esté actualizada en tiempo real.

Ejemplos de oleadas de viviendas comunitarias

Recuperación ante desastres — Carolina del Norte

Los socios estatales, federales y locales trabajaron juntos en Carolina del Norte en 2018 para lanzar la iniciativa de oleada de viviendas Back@Home a raíz del huracán Florence. La oleada se diseñó para albergar rápidamente a personas en refugios para desastres u otras viviendas temporales que fueron desplazadas por el huracán y se habrían quedado sin hogar sin asistencia inmediata. La oleada incluyó dos fases con diferentes poblaciones objetivo y logró la conexión de 270 familias a viviendas permanentes. Para obtener más información, consulte los siguientes recursos:

- [Actualización de Back@Home](#) del Departamento de Salud y Servicios Humanos de Carolina del Norte
- [Manual de Back@Home](#)
- [Sitio web de Back@Home](#)

Oleadas de población en un día específico: Boston

La ciudad de Boston y una serie de socios han implementado con éxito aumentos repentinos de viviendas de un solo día desde 2015. Cada aumento reúne una variedad de socios de vivienda y servicios bajo un mismo techo durante un día, lo que permite a las personas participantes que se encuentran sin hogar dejar el evento con vivienda (por ejemplo, unidades de vivienda pública reservadas para la oleada, vales RRH o HCV) e inscribirse en servicios y recursos (por ejemplo, Medicaid/Medicare, atención primaria, cupones de alimentos). Las poblaciones objetivo han incluido veteranos y adultos mayores (de 50 años o más) que experimentan una falta de vivienda crónica. Para obtener más información, consulte los siguientes recursos:

- PowerPoint: [El modelo de aumento de la vivienda: la vivienda es lo primero para las personas mayores sin hogar](#), presentado en abril de 2018 en la Conferencia Housing First Partners.
- Comunicado de prensa de la ciudad de Boston: [La ciudad de Boston celebra la primera "oleada de viviendas" para los veteranos sin hogar.](#)
- Blog alojado por USICH (por sus siglas en inglés): [Oleada de viviendas en Boston: ayudando a los adultos mayores que experimentan la falta de vivienda crónica a encontrar un lugar permanente para que sea su hogar.](#)

Desafíos de 100 días

Los desafíos de 100 días, promovidos por Rapid Results Institute, son otro modelo para albergar rápidamente a un número ambicioso de personas sin hogar a través de un esfuerzo colaborativo intensivo. En estos desafíos, los equipos comunitarios trabajan junto con proveedores de asistencia técnica expertos para establecer ambiciosos objetivos de vivienda para una población específica, desarrollar y desplegar formas innovadoras de colaborar y operar con el fin de agilizar y acelerar los procesos de vivienda, y monitorear regularmente el progreso hacia las metas establecidas. Estos Desafíos de 100 días han sido empleados por comunidades de todo el país para una variedad de poblaciones sin hogar, incluidos jóvenes, veteranos y personas que experimentan una falta crónica de hogar. Para obtener más información, consulte los siguientes recursos:

101—Jóvenes sin Hogar: Desafíos de 100 días

- [Jóvenes sin hogar en los Estados Unidos](#)
- [Cinco comunidades lanzan el desafío de 100 días para acabar con la falta de vivienda de los jóvenes](#)

102—Veteranos y personas sin hogar crónicas: desafíos de 100 días

- [Veteranos y personas sin hogar crónicas](#)