

¿Por qué ahora?

Los propietarios de mercados privados, los administradores de propiedades, los dueños y autoridades de vivienda pública están respondiendo ante los hechos, generando un impacto en los sistemas de respuesta de la crisis de la vivienda en todo el país. A medida que todos están enfrentando condiciones nuevas o cambiantes y futuros inciertos, los beneficiarios de las Subvenciones para Soluciones de Emergencia (ESG, por sus siglas en inglés) junto a la Continuidad de Cuidado (CoC, por sus siglas en inglés) deben priorizar el trabajo con los dueños y propietarios para alojar a personas sin hogar. Un sistema proactivo y afirmativo de participación del propietario es uno de los medios más eficientes para aumentar la oferta de unidades de alquiler disponibles en su comunidad. En este documento, "propietario" se refiere a cualquier dueño o administrador público o privado de una propiedad de alquiler.

Inicio

La participación de los propietarios debe funcionar ordenadamente en toda su comunidad para lograr lo siguiente:

- Evitar esfuerzos repetitivos o redundantes
- Asegurar que los proveedores y el personal directo no estén compitiendo entre sí por recursos limitados
- Comunicar un mensaje claro y coherente a los miembros de la comunidad y propietarios

Primero, designe una organización u organizaciones que se encarguen de lo siguiente:

- Coordinar la estrategia y la participación a nombre del sistema
- Establecer grupos de trabajo a nivel de sistema dedicados a la participación y retención de propietarios
- Proporcionar personal responsable de contratar y mantener relaciones en nombre del sistema
- Evaluar cómo el entorno actual ha cambiado las prácticas o preferencias de los propietarios
- Realizar ajustes para continuar con el compromiso a nivel del sistema con distanciamiento social, protocolos remotos y prácticas que se alinean con las preferencias del propietario; por ejemplo, envío de solicitudes por internet, proyecciones virtuales, buzones y reuniones virtuales
- Crear fondos para mitigación de riesgos accesibles para proyectos CoC y ESG

Las disposiciones y gestiones de los CoC así como las de las ESG deben reflejar y promover esta estrategia. Los siguientes pasos de planificación y acción permitirán que su sistema mejore o desarrolle rápidamente una estrategia de participación del propietario de respuesta inmediata. En este documento, "propietario" se refiere a cualquier propietario o administrador público o privado de una propiedad de alquiler.

Planificando la comunicación

1. **Dirija con equidad** las disparidades que enfrentan las personas de color para acceder y mantener una vivienda estable:
 - Solicite servicios de traducción
 - Pida comentarios y colaboración de personas y familias que tengan experiencia vivida en temas de carencia de hogar
 - Involucre a proveedores de servicios multiculturales que puedan comunicarse con y entre personas que no hablen inglés o sea su segunda lengua
 - Consulte con las comunidades minoritarias y los representantes que puedan abordar los temores y conceptos erróneos de los cambios en las políticas y procedimientos operativos, tanto dentro de sus agencias como por parte de los propietarios
2. Los propietarios están sujetos a una amplia variedad de **moratorias de desalojos, recargos por mora y sanciones relacionadas con la falta de pago del alquiler** a [nivel federal, estatal, judicial o local](#). Su comunidad debe comprender las restricciones, la aplicabilidad y los períodos de tiempo actuales para la comunicación proactiva con los propietarios, inquilinos y proveedores. Mantenga la comunicación simple y ofrezca servicios de traducción para personas que no hablen inglés: lo que no puede suceder, durante cuánto tiempo, responsabilidades básicas del inquilino y el propietario y referencias de recursos.

3. Las comunidades deben mantener y potenciar el acceso de los clientes a **servicios legales disponibles para personas sin hogar y que anteriormente estuvieron sin hogar**:

La Agencia Federal para el Manejo de Emergencias (FEMA, por sus siglas en inglés) brinda asistencia legal gratuita para clientes de bajos recursos a través de una solicitud de los gobiernos estatales, locales, territoriales o tribales inmediatamente después de una [Declaración de Asistencia Individual \(IA, por sus siglas en inglés\)](#) y continuar hasta que los servicios ya no sean necesarios. Se brinda asistencia legal para casos que no generan honorarios (casos que no serían tomados por abogados locales no pro bono) con respecto a una amplia gama de temas de apelación de seguros, patrimonio, protección al consumidor, reparación de viviendas, arrendador/inquilino y FEMA.

Los servicios legales de asesoramiento y representación en temas que tengan que ver con la capacidad de una persona o familia sin hogar para obtener y conservar una vivienda representan un gasto admisible para los proyectos de CoC. Los servicios de estabilización y reubicación de viviendas de las ESG pueden cubrir servicios legales, incluidos los asuntos del propietario/inquilino necesarios para resolver un problema legal que prohíba a los participantes obtener una vivienda o que probablemente termine en la pérdida de la vivienda actual.

Comunicación en acción

1. Asegúrese de que los proveedores se estén comunicando con los propietarios actuales acerca de los cambios operativos, como **personal temporal, puntos de contacto, retrasos o interrupciones que afecten la asistencia de alquiler o los pagos de arrendamiento a los propietarios, y la redeterminación del alquiler del inquilino** para los participantes que hayan perdido o reducido sus ingresos. Asegúrese de que los proveedores puedan pagar a los propietarios con prontitud y que los propietarios conozcan los beneficios de los pagos de alquiler confiables. Asegúrese de que los proveedores tengan **el personal necesario para recibir y responder a las consultas de los propietarios y puedan priorizar la comunicación proactiva**. Si un proveedor de vivienda no tiene la capacidad actual, solicite y coordine voluntarios internamente o dentro de las organizaciones asociadas para ayudar, al menos temporalmente, con un envío masivo por correo o acercamiento a los propietarios afectados.
2. Revise los datos y las tendencias disponibles para **ajustar los estándares de los CoC y las ESG para determinar qué porcentaje o monto de alquiler debe pagar cada participante del programa mientras recibe asistencia de vivienda**. Los [datos de empleo actual](#) muestran que las personas negras e hispanas tienen las tasas más altas de desempleo por raza y etnia y que los jóvenes tienen, con mucho, la tasa más alta de desempleo por edad. El acceso desigual al empleo, la pérdida de empleo durante el COVID y la discriminación en la contratación pueden ocasionar búsquedas de trabajo más largas y una mayor necesidad de asistencia continua.
3. Adapte su respuesta y sea flexible: Si considera recibir asistencia para el alquiler y posibles inquilinos, **es posible que los propietarios quieran saber sobre** la viabilidad a largo plazo del inquilino, el crédito, el alquiler y otros antecedentes, y los términos de arrendamiento adicionales y los anexos que requiere el programa.
 - El personal de vivienda debe estar listo para brindar información relevante, como saber los [beneficios de aceptar asistencia de alquiler](#), servicios integrales y de apoyo, comunicación regular y propietarios que pueden actuar como referencias para el proyecto o el inquilino.
4. **Involucre a grupos comunitarios de organización y otros grupos de coordinación que trabajen con poblaciones marginadas** para comunicar la intención y las necesidades de su sistema de participación de propietarios y solicitar colaboración y referencias.

Planificación de contratación y retención

1. **Identifique el sistema de participación de propietarios existente de su CoC** y la capacidad para mejorar o escalar:
 - **El compromiso del propietario** realizado individualmente por agencias o personal directo, o por una organización (es) dedicada (s), grupo de trabajo o personal
 - **Los pagos de renta** de las agencias a los propietarios son oportunos y confiables
 - **Los fondos para mitigación de riesgos** están disponibles y accesibles cuando hay un daño excesivo a una unidad más allá de lo que pagará el depósito de seguridad
 - **La asistencia con reparaciones menores** está disponible para abordar las deficiencias en la unidad que pueden impedir que cumpla con los estándares de habitabilidad

- **La mediación propietario/inquilino** está disponible para responder a inquietudes y resolver conflictos
 - **La educación para propietarios/inquilinos** se proporciona para todas las partes, incluidos los administradores de casos y otro personal que interactúa con los propietarios y los participantes de alquiler
 - **Las campañas o eventos patrocinados por la comunidad** se llevan a cabo regularmente para involucrar y reclutar propietarios
 - **Los funcionarios electos y otros líderes comunitarios** se dedican a la contratación de propietarios
2. Utilice los datos disponibles para **priorizar el tipo de unidad, la ubicación y las necesidades específicas del sitio**: qué tipo y tamaño de unidades necesita o si tiene problemas para acceder y dónde.
 3. Involucre a proveedores y socios actuales, como servicios legales y organizaciones religiosas, que puedan estar cumpliendo con algunos o todos los elementos anteriores y **redacte un borrador de opciones de diseño del sistema para que los líderes comunitarios las tengan en cuenta y avancen hacia la implementación o mejora**. Estos elementos pueden consolidarse bajo un programa centralizado como el [Programa de enlace de propietarios](#) de Pierce County o como el [Compromiso del propietario y Programa de asistencia](#) de Houston o distribuirse entre proveedores con especialidades particulares o geográficamente para garantizar que se pueda acceder a los servicios de manera equitativa. Bajo un modelo de diseño centralizado, los financiadores crean una organización para que los propietarios se pongan en contacto si tienen una unidad en alquiler o si surge un problema, el personal experimentado y de tiempo completo se acerca e involucra a los propietarios, y una organización designada puede administrar los fondos de mitigación, proporcionar mediación y proporcionar educación al inquilino/propietario. Bajo un modelo de diseño comunitario, los CoC brindan apoyo para herramientas locales como [localizadores de viviendas](#), colaborar con [proveedores que cumplen uno o varios roles](#) dentro de la estrategia del sistema, y [construir capacidad](#) realizando investigaciones, brindando capacitación y solicitando financiamiento para apoyar la estrategia compartida de la comunidad.
 4. Identifique oportunidades de financiamiento para **apoyar estrategias de participación nuevas o mejoradas**. Si bien los programas CoC y ESG pueden respaldar cierta planificación y asistencia para la ubicación de viviendas individuales, su comunidad necesitará fondos dedicados para un sistema sólido de participación de propietarios.
 5. **Revise programas de mitigación para propietarios existentes** dentro de la comunidad e identifique las áreas o usos que necesitan cobertura para incentivar a más propietarios a participar. [Estos fondos](#) a menudo cubren el reembolso de las reparaciones necesarias para aprobar una inspección del programa, el alquiler perdido debido a demoras en la mudanza causadas por las inspecciones y reparaciones, y las reparaciones o daños en la mudanza.

Acción de contratación y retención

1. Documente su necesidad y **simplifique la solicitud a los posibles propietarios**:
 - a. ¿Cuántas unidades están disponibles?
 - b. ¿Qué tamaño tienen los dormitorios y baños?
 - c. ¿Está dispuesto a aceptar inquilinos sin identificación con foto (historial crediticio/de alquiler, etc.)?
 - d. ¿Participaría si tuviera acceso a un fondo de mitigación de riesgos para el propietario, etc.?
2. **Contacte fuentes de referencia** incluidos los propietarios existentes, alcaldes o funcionarios electos del condado, asociaciones de propietarios y administradores de propiedades, autoridades de vivienda, miembros de la junta y empleados, o mediante la publicación de avisos en boletines o boletines virtuales comunitarios.
3. **Actualice los estándares de inspección para proyectos ESG y CoC** utilizando [exenciones aplicables](#) y revise [ejemplos de otras comunidades](#), especialmente comunidades que tengan condiciones de salud pública similares y restricciones locales. Ajuste los procedimientos para acomodar cómo las Autoridades de Vivienda Pública (PHA) locales usan sus [exenciones disponibles](#) y colabore con ellas para garantizar que las operaciones afectadas no reduzcan el flujo de viviendas hacia los programas de vivienda pública.
4. **Revise las restricciones y requisitos de financiación**, como los estándares de habitabilidad versus los estándares de calidad de la vivienda, y cree una matriz para comunicar los tipos y estándares de vivienda adecuados para los proveedores y propietarios.
5. **Solicite alineación** entre la [Entidad de gestión de entrada coordinada \(CE, por sus siglas en inglés\)](#) y su

sistema de participación de propietarios. Los sistemas ideales de CE y de arrendador se complementarán entre sí proporcionando datos sobre las necesidades, el suministro y las mejoras de los procesos. El sistema CE puede hacer coincidir de manera eficiente los hogares con tipos de viviendas únicos cuando sea apropiado, como compañeros de cuarto, viviendas compartidas, SRO, etc. cuando se trabaja en coordinación con los equipos de participación de propietarios que identifican esas oportunidades.

6. **Establezca estándares mínimos y capacitación** para administradores de casos, asesores de vivienda, agentes para localizar viviendas, etc. que trabajan con propietarios. Utilice [recursos existentes como plantillas](#) para desarrollar un plan de estudios local.
7. **Dirija a los proveedores a información y recursos sobre vivienda justa y protecciones contra la discriminación** incluyendo recursos específicos como [protecciones contra la violencia doméstica y sexual](#) o [para personas con discapacidades](#) y asegúrese de que todos los participantes comprendan o puedan acceder a cómo presentar una queja mediante un procedimiento local de quejas o [comuníquese directamente con el HUD](#).
8. **Solicite asistencia de alquiler y proveedores de arrendamiento para utilizar [acuerdos del arrendamiento o subarrendamiento del programa estándar](#)** cuando sea posible, para reducir los requisitos duplicados o contradictorios del programa según el proveedor o el tipo de proyecto.
9. La centralización de los esfuerzos de participación y alcance de su CoC debe combinarse con la consolidación del acceso y la utilización de los propietarios participantes. **Desarrolle una herramienta o base de datos a nivel de sistema para recopilar y mantener unidades disponibles e información de contacto del propietario.** Esto puede ser tan complejo como una base de datos de gestión de relaciones con el cliente o [herramienta de búsqueda de vivienda en internet](#) o tan simple como una bandeja de entrada de correo electrónico grupal o una hoja de cálculo.
10. **Recopile y exija que todas las agencias utilicen [herramientas de arrendamiento y arrendador](#).** Estas pueden incluir [guías para visitas domiciliarias](#), [cómo leer un contrato de arrendamiento](#), juegos de roles para hacer o responder a una queja del propietario, listas simplificadas de lo que se debe y no se debe hacer en el arrendamiento, etc.
11. **Invierta en alcance dirigido a propietarios en áreas de mayor oportunidad** (por ejemplo, baja tasa de criminalidad, bajas concentraciones de pobreza, desarrollos orientados al tránsito, etc.) para fomentar una mayor movilidad y opciones de vivienda. Los ejemplos incluyen el [Programa de asistencia y participación de propietarios](#) de la Comisión de Vivienda de San Diego y los pagos de incentivos a los propietarios en áreas de movilidad por parte de la Autoridad de Vivienda de Chicago. Estos programas proporcionan pagos de bonificaciones a los propietarios participantes además de otros incentivos.
12. **Cree materiales de marketing** para apoyar su campaña disponible [en internet](#), por video o [impresa](#).
13. **Establezca un equipo “[rompe barreras](#)”** de proveedores de vivienda y socios que puedan incentivarse con fondos flexibles reservados para necesidades insatisfechas. Estos equipos se comprometen a proporcionar personal que colabore para reducir las barreras a la estabilidad de la vivienda, actuar como enlaces para otras agencias cuyos clientes puedan tener dificultades para acceder a sus servicios y resolver los desafíos particulares de la conferencia de casos.
14. **Establezca un grupo asesor de propietarios** o asegure una representación diversa de propietarios en sus órganos de gobierno o asesores. Utilice el grupo para discutir los temores de los propietarios sobre la aceptación de una asistencia de alquiler diferente y lo que se necesitaría para que cambien de opinión. Solicite sugerencias sobre la mejor manera de reclutar propietarios. Reclute miembros que estén dispuestos a ayudar a promover sus proyectos, presentarle a otros propietarios y servir como referencias.
15. **Evalúe su estrategia e informe a través del liderazgo de su CoC**, incluido un grupo asesor de propietarios, utilizando encuestas de seguimiento de participantes y propietarios, rastreando los desalojos de los participantes del programa de vivienda y escalando cuando haya unidades perdidas debido a propietarios previamente comprometidos que se nieguen a continuar aceptando asistencia para el alquiler.

ÚTILES

[Juego de herramientas de estrategias para trabajar con propietarios](#) Los materiales de muestra incluidos fueron proporcionados por agencias dentro de Michigan y la Alianza Nacional para Acabar con las Personas sin Hogar. Estos incluyen materiales para configurar y ejecutar un foro de propietarios y apoyo para una campaña de reclutamiento.

[Kit de herramientas de asistencia para la búsqueda de vivienda](#) Un recurso desarrollado para administradores de casos y defensores de la vivienda para ayudar a los clientes a acceder y mantener la vivienda.

[Oficina de Vivienda Justa e Igualdad de Oportunidades \(FHEO\) de HUD](#) trabaja para eliminar la discriminación en la vivienda y promover los derechos civiles y las oportunidades económicas a través de la vivienda. Una de las funciones de la FHEO es investigar las quejas de discriminación en la vivienda. Cualquiera que crea que ha sido discriminado en violación de las leyes federales de vivienda justa puede y debe ser animado a [presentar una denuncia ante la FHEO](#).

[Lista de verificación de beneficios para propietarios](#) Esta lista de verificación describe los beneficios que reciben los propietarios al trabajar con un programa de búsqueda de vivienda. La lista de verificación proporciona ejemplos y debería adaptarse de acuerdo con los servicios que brinda su programa. La lista de verificación podría usarse como una herramienta de marketing para anunciar su programa a posibles propietarios. Los defensores de la vivienda también podrían utilizar la información como puntos de conversación al llamar o reunirse con posibles socios.

[Carta de marketing del propietario](#) Esta carta de marketing se puede utilizar por separado o con la Lista de verificación de beneficios para propietarios para anunciar su programa a los propietarios de su comunidad.

[Plantilla de información para propietarios](#) El uso de este formulario le permitirá a su agencia recopilar información sobre los propietarios en su comunidad, así como sobre el tipo de vivienda disponible. Sin embargo, es importante señalar que muchas comunidades tienen o están en proceso de crear una base de datos de inventario de viviendas. Si vive en una de estas comunidades, probablemente existan formularios y procedimientos para recopilar información y completar la base de datos.

[Acuerdo de comunicación entre el propietario, el inquilino y el administrador de casos](#) Este acuerdo de comunicación se puede utilizar para promover una comunicación abierta entre el propietario, el inquilino y el administrador de casos/defensor de la vivienda y para abordar los problemas antes de que se vuelvan irreparables.

[Kit de herramientas para propietarios para responder a inquilinos afectados por COVID-19](#) El propósito de este conjunto de herramientas es proporcionar herramientas y recursos iniciales para propietarios de pequeña y gran escala que enfrentan una pérdida sin precedentes de ingresos por alquiler e incertidumbre. Hay algunos recursos disponibles para ayudar a los inquilinos, pero el momento en que se reciben estos recursos no está claro. Mientras tanto, si los inquilinos tienen dificultades para pagar el alquiler, es posible que muchos propietarios no puedan cumplir con sus propias obligaciones financieras y operativas.

[La preparación multifamiliar comienza con un plan de respuesta a incidentes](#) La investigación y el conocimiento del Consejo Nacional de Viviendas Multifamiliares brindan recomendaciones valiosas para los proveedores de viviendas multifamiliares, muchos de los cuales pueden ser propiedad o subsidiarias de los proveedores de servicios de vivienda.

[Consejos y recursos para la prevención del fraude](#) La Oficina del Inspector General del HUD está alertando al público sobre posibles esquemas de fraude relacionados con los fondos de la Ley CARES. Estos cubren tendencias, esquemas u otra inteligencia en aumento que descubren con respecto a las prácticas criminales dirigidas al público y a quienes obtienen servicios de los programas del HUD.

[Perfiles comunitarios de fondos de mitigación de riesgos](#) Estos dos documentos proporcionan detalles sobre cómo cuatro comunidades establecen e implementan sus fondos de mitigación de riesgos.

[Ejemplo de informe de campaña de marketing y programa de contratación y retención de propietarios](#) El Fideicomiso para Personas sin Hogar del Condado de Miami-Dade encargó una evaluación de recomendaciones para crear una campaña y un programa de marketing para propietarios con el objetivo de reclutar y retener a los propietarios. El informe incluye acciones recomendadas, un cronograma y un presupuesto propuesto.