

ESTRATEGIAS DE LAS CAF

ABRIL DE 2023

INFORMACIÓN GENERAL

Supervisar las viviendas asequibles comprometidas (CAF, en inglés) y apoyar a sus residentes sigue siendo una prioridad para el Condado de Arlington. En abril de 2022, el Condado publicó sus Estrategias a Largo Plazo para Mejorar la Supervisión y Apoyo a los Inquilinos en las Propiedades más Antiguas de las CAF, las cuales incluyen 17 estrategias que abarcan cinco áreas de trabajo, con el objetivo de garantizar que las más de 11,000 unidades de CAF en el Condado se encuentren en buen estado y que los inquilinos reciban apoyo. Como resultado de estas estrategias, el Condado ha ajustado su modelo para posibilitar una supervisión más proactiva de las CAF, y ha dirigido sus esfuerzos a apoyar a los residentes de estas viviendas.

ASPECTOS RELEVANTES DEL PROGRESO DEL CONDADO

Se ha logrado un progreso considerable en varias áreas, y la labor continuará durante el 2023 y más adelante. A continuación, se muestran algunos aspectos relevantes de las cinco áreas de trabajo identificadas.

SUPERVISIÓN Y GESTIÓN DE ACTIVOS

- El Departamento de Planificación, Vivienda y Desarrollo Comunitario (CPHD, por sus siglas en inglés)-Vivienda ha incrementado la capacidad de inspecciones de las CAF del 5-10% al 20% del portafolio anual y está en proceso de contratar a una persona adicional para centrarse en el cumplimiento, la comunicación y la resolución de conflictos. Para más detalles, véase la *infografía* de la página 3.
- El Departamento de Servicios Humanos (DHS, por sus siglas en inglés)-Vivienda está planeando contratar a un proveedor para aumentar su capacidad para inspeccionar las más de 1.800 unidades ocupadas por personas que reciben subsidios de alquiler del Condado. A partir del año fiscal 2024, el DHS solicitará propuestas de proveedores para apoyar las inspecciones anuales y especiales de las unidades contratadas para los programas de Vivienda de Apoyo Permanente y de Vales de Elección de Viviendas.
- El Condado ha contratado a un proveedor especializado para realizar pruebas ambientales en las unidades, incluyendo pruebas de moho y remediación, para poder utilizar estos servicios cuando sea necesario.

INVERSIÓN DE CAPITAL

- Se añadió información específica en los acuerdos del Fondo de Inversión para Viviendas Asequibles (AHIF, por sus siglas en inglés), con el fin de reforzar los requisitos para las inspecciones y el cumplimiento, incluyendo la presentación de informes sobre el progreso, una vez se hayan identificados los problemas. Además, se incluyó información para fortalecer las medidas de prevención de desalojo y apoyar los consejos de residentes en las propiedades.
- El personal exploró oportunidades adicionales de ejecución a través de las condiciones del lugar. Aunque no recomendamos este enfoque, posibilitó nuevas conversaciones sobre los mecanismos de aplicación y lo que forma parte de la autoridad del Condado.

COORDINACIÓN

- La oficina del Administrador del Condado ha creado un equipo interdepartamental para discutir las propiedades CAF y sus necesidades. El equipo incluye representación de cinco departamentos y diez áreas del programa, y se ha reunido cada trimestre desde junio de 2022. Este esfuerzo ha permitido el desarrollo y crecimiento de las relaciones entre las agencias y ha posibilitado una mejor coordinación. Por ejemplo, el equipo de salud ambiental del Condado ha recibido y abordado varias solicitudes de servicio del CPHD y DHS para propiedades de las CAF, y las agencias pertinentes han mejorado los procesos internos de aplicación de las normas.
- DHS-Viviendas ha solicitado una posición nueva de Analista de Participación de Propietarios con el fin de mejorar las comunicaciones y relaciones con los propietarios, sobre todo en relación a los programas y subsidios del DHS. Está previsto que este cargo sea ocupado para el Año Fiscal 2024.
- La Oficina del Administrador del Condado y la Oficina de la Junta del Condado están implementando una nueva plataforma de Gestión de Relaciones con el Cliente (CRM, en inglés) que proporciona herramientas para el seguimiento de las consultas e interacciones con los electores, al igual que apoyo a los procesos de contratación y coordinación de las comisiones asesoras. Esta plataforma posibilitará el acceso a la capacidad tecnológica necesaria para seguir avanzando en el trabajo de coordinación y comunicación interdepartamental.



RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS

- La Comisión de Arrendadores e Inquilinos del Condado, con el apoyo del personal del Condado, está investigando modelos posibles para los mecanismos alternativos de solución de conflictos (ADR, en inglés) con el fin de proporcionar un recurso adicional para abordar los conflictos entre inquilinos y propietarios. Se esperan las recomendaciones para 2023.
- Un grupo de discusión formado por comisionados, personal del Condado y defensores ha estado evaluando la posible creación de consejos de residentes en las propiedades de CAF y otras estrategias para la participación de los inquilinos. El plan actual es apoyar la formación de un consejo de residentes en una propiedad y establecer un requisito en futuros Acuerdos del Condado, de al menos dos reuniones anuales de residentes en otras propiedades de CAF.
- Todo el personal de vivienda del CPHD y DHS ha participado en cursos de atención al cliente y equidad racial.
- Un Buscador de Viviendas rastrea de forma activa las vacantes en la comunidad para apoyar a los proveedores de servicios sin fines de lucro para personas sin hogar y a los clientes afectados por la falta de vivienda. Se están realizando esfuerzos para reclutar a arrendadores/propietarios privados que alquilan a precios asequibles, con el objetivo de incluirlos en el inventario de viviendas de los programas del DHS. Esto conlleva una mayor capacitación sobre las diversas formas de servicios de apoyo y programas de subsidio de alquiler disponibles en la comunidad. Además, al DHS se le concedió recientemente una posición de sobrecarga equivalente a tiempo completo, para reclutar de forma activa a un Buscador de Viviendas adicional para trabajar con hogares de bajos ingresos afectados por desalojos o que necesitan apoyo para la reubicación.



COMUNICACIÓN Y DIVULGACIÓN

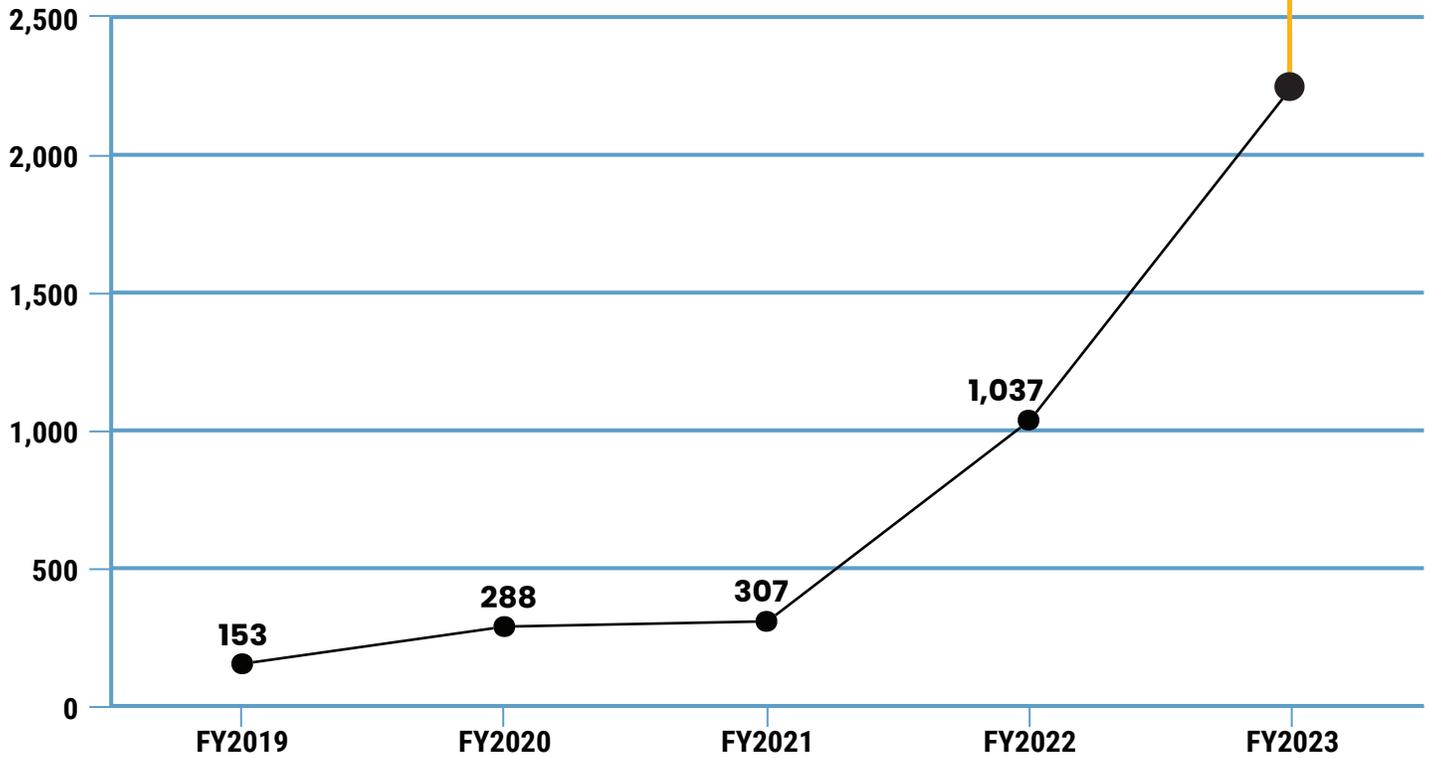
- El condado está utilizando una financiación única para llegar a cerca de 500 hogares en las unidades de CAF (a través de encuestas y grupos de análisis), para aprender sobre la experiencia de los residentes y qué apoyos adicionales pueden serle útiles.
- Se están desarrollando materiales de divulgación bilingües y fáciles de usar que describen los servicios del Condado disponibles para los residentes y serán distribuidos a todas las propiedades de CAF en el verano de 2023.
- Varios eventos en todo el condado incorporaron la capacitación sobre los derechos y responsabilidades de los inquilinos, así como los recursos disponibles, incluida las Ferias de Información sobre la Vida en Arlington, en octubre de 2022 y abril de 2023, y una Cumbre de Inquilinos que se celebrará en junio de 2023.
- En 2022, la División de Salud Pública del Condado de Arlington (ACPHD, en inglés) envió por correo a todas las propiedades de CAF una carta de divulgación en la que incitaba a la administración de la propiedad a ponerse en contacto con los Técnicos de Salud Ambiental, para recibir una consulta gratuita sobre el control de plagas.

Además de los puntos mencionados anteriormente, en el apéndice puede encontrar más detalles sobre el estado de las diferentes estrategias.

Aunque se ha progresado bastante, el Condado sigue esforzándose por mejorar la supervisión y el apoyo a los inquilinos, y continuará informando sobre los progresos como parte de su informe anual sobre el Plan Maestro de Vivienda Asequible, a partir de 2024.

INSPECCIONES ANUALES DE LAS CAF REALIZADAS POR CPHD-VIVIENDA

ESTIMADO
2,250



APÉNDICE

ESTRATEGIAS A LARGO PLAZO PARA UNA MEJOR SUPERVISIÓN Y APOYO A LOS INQUILINOS EN LAS PROPIEDADES MÁS ANTIGUAS DE CAF

ACCIÓN	ESTADO
Acciones Inmediatas (Año Fiscal 2022)	
Completar las inspecciones de CAF en seis propiedades con aproximadamente 1.200 unidades.	Completado
Comunicación y apoyo a los residentes de las CAF - identificar preocupaciones y soluciones potenciales para conocer qué apoyos le serían más útiles y cómo interactuar mejor con los residentes.	En proceso: Se está llevando a cabo una encuesta a residentes de CAF, el informe está previsto para junio de 2023
Reforzar los requisitos en los documentos de préstamo para las inspecciones y el cumplimiento, incluida la entrega de informes sobre el progreso una vez se hayan identificado los problemas.	Completado
Planificar las necesidades de mejora y mantenimiento, garantizando que los futuros trabajos de rehabilitación/ renovación se enfoquen en los principales problemas de infraestructuras/sistemas en las propiedades financiadas por el Condado.	Completado
Desarrollar un plan para invertir en las necesidades actuales de capital, incluyendo un plan para la evaluación de las necesidades de la propiedad por parte del propietario y un plan para financiar algunas mejoras en el futuro.	Completado
Utilizar los recursos en línea con mayor eficacia, de forma tal que la información y los recursos para inquilinos y propietarios sean fáciles de usar y de encontrar en el sitio web del Condado.	En proceso
Supervisión y Gestión de Activos	
Mejorar el marco curricular de supervisión del Condado - revisar las políticas, procedimientos y prácticas de cumplimiento y colaborar con otras jurisdicciones para recomendar un plan.	En proceso: Un equipo interdepartamental confirmó los estándares de calidad de la vivienda y analizó el proceso de inspecciones con los administradores de las propiedades y los propietarios, para que este sea eficiente. Se seguirá colaborando en las cuestiones pertinentes. La ausencia de plomo y la mitigación del asbesto sólo serán relevantes cuando se produzcan renovaciones.
Identificar los recursos necesarios para garantizar una supervisión adecuada.	En proceso: El DHS y el CPHD han añadido (o añadirán en el Año Fiscal 2024) la capacidad de inspección adicional, a través de nuevo personal y/o proveedor.
Realizar una evaluación de las necesidades de capital para calcular los costes futuros de mantenimiento, reparaciones y conservación de la propiedad.	Completado: Tras un análisis, el personal del Condado determinó que las normas del sector suelen exigir a los promotores que contraten a terceros para realizar evaluaciones de las necesidades de capital. Una nueva cláusula en los acuerdos de préstamo proporciona al Condado la capacidad de exigir que las evaluaciones sean pagadas por el promotor y entregadas al Condado.

Investigar modelos para invertir en las necesidades de capital.	Completado: Luego de un análisis, el personal del Condado determinó que la mayoría de las jurisdicciones no financian proyectos con necesidades de capital para las propiedades, a menos que haya una circunstancia atenuante o una refinanciación o rehabilitación. Como resultado, el personal del Condado continuará trabajando con los propietarios respecto a las necesidades de capital de las propiedades de CAF y las fuentes de financiación apropiadas para abordarlas.
Revisar el enfoque de la aplicación de las normas.	En proceso: Las agencias pertinentes están trabajando en mejorar el sistema de remisión interno, incluyendo la forma de abordar los desafíos legales (por ejemplo, el acceso a las unidades con permiso del residente).

Inversión de Capital

Explorar otras vías para reforzar la supervisión del Condado (<i>en específico, las condiciones del lugar</i>)	Completado: El equipo interdepartamental estudió las posibles oportunidades para aplicar las normas teniendo en cuenta las condiciones del lugar y, como resultado de estas conversaciones, no se recomienda continuar este enfoque. En particular, las condiciones del lugar deben de tener un vínculo específico con el proyecto, como abordar los impactos de un proyecto de desarrollo. La imposición de los estándares de habitabilidad a través de las condiciones del lugar, está fuera del alcance de la autoridad del Condado, en lo que se refiere a la aprobación de los planos del sitio.
--	---

Coordinación

Fortalecer la coordinación interdepartamental.	Completado: se ha creado un equipo interdepartamental de coordinación de viviendas, que debe reunirse con regularidad y plantear sus problemas y soluciones. Las reuniones trimestrales están dirigidas por la Oficina del Administrador del Condado (CMO, en inglés) y se han realizado en junio, septiembre y diciembre de 2022 y marzo de 2023 con la presencia del CPHD, el DHS, la Oficina de Derechos Humanos (OHR, en inglés), APD, el Departamento de Policía del Condado de Arlington (ACPD, en inglés) y la CMO.
Evaluar el enfoque del personal para asociar la aplicación de la ley con la educación proactiva y la divulgación.	Completado: CPHD-Vivienda y los Servicios de Inspección están colaborando estrechamente en lo referente a los posibles problemas y derivaciones de los Empleos de la Comunidad (CE). Además, el personal de aplicación de las normas está participando en actividades regulares de divulgación, como las Ferias de Información sobre la Vida en Arlington.

<p>Evaluar el uso y despliegue de los sistemas de gestión de relaciones.</p>	<p>En proceso: El Condado ha lanzado un sistema de gestión de relaciones con el cliente en áreas como las consultas de los electores y la contratación y coordinación de comisiones asesoras. Esto permitirá una mayor coordinación entre los departamentos del Condado.</p>
<p>Mejorar la experiencia del cliente.</p>	<p>En proceso: El Condado ha creado un mostrador de bienvenida en el centro gubernamental de Bozman, y continuará explorando otros puntos de acceso centralizados, como el 311.</p>
<p>Resolución de problemas</p>	
<p>Apoyar las estrategias desarrolladas por el subcomité conjunto de la Comisión de Vivienda y la Comisión de Arrendadores e Inquilinos.</p>	<p>Completado: Coordinación con el subcomité conjunto de la Comisión de Vivienda y la Comisión de Arrendadores e Inquilinos para preparar y revisar las recomendaciones y sus seguimientos, cuando los recursos del Condado lo permitan.</p>
<p>Ampliar la resolución de conflictos a través de terceros.</p>	<p>Completado: Se estableció un nuevo acuerdo con la organización comunitaria BUGATA, que posibilita el acceso a más recursos y atención a la resolución de conflictos entre inquilinos y propietarios.</p>
<p>Analizar la posibilidad de exigir a los propietarios que proporcionen apoyo a los inquilinos.</p>	<p>En proceso: el Condado ha añadido ciertas disposiciones a los acuerdos de préstamo del Condado, que incluyen establecer planes de prevención de desalojos y apoyar los consejos de residentes (con financiación y espacio). Además, el personal del Condado ha convocado un grupo de discusión, compuesto por comisionados, personal del Condado y defensores, para evaluar la posible creación de consejos de residentes en las propiedades de las CAF y otras estrategias para la participación de los inquilinos. Los primeros pasos pueden ser la creación de un consejo de residentes en una propiedad y añadir un requisito en los futuros acuerdos de préstamo, para un número determinado de reuniones de residentes en cada propiedad.</p>
<p>Reforzar el papel de la Comisión de Arrendadores e Inquilinos en la solución de conflictos.</p>	<p>En proceso: el Condado continúa capacitando a los miembros de la Comisión de Arrendadores e Inquilinos (TLC, en inglés) en áreas como la Ley Residencial de Arrendador y Arrendatario de Virginia y la organización de inquilinos; además la TLC está desarrollando estrategias para promover su papel.</p>
<p>Capacitar al personal para mejorar las comunicaciones con los inquilinos.</p>	<p>En proceso: Todo el personal de vivienda del CPHD y DHS ha recibido y continúa recibiendo la capacitación necesaria en lo referente al servicio al cliente y la equidad racial.</p>
<p>Habilitar la opción de Mecanismos Alternativos de Solución de Conflictos (ADR).</p>	<p>En proceso: La Comisión de Arrendadores e Inquilinos está realizando una investigación sobre las brechas y modelos potenciales, con un informe preliminar y recomendaciones previstos para verano u otoño de 2023.</p>

Comunicación y Divulgación con los Residentes

Educación y divulgación específicas.	En proceso: Las Ferias de Información sobre la Vida en Arlington que se celebran en todo el condado en otoño de 2022 y primavera de 2023, abarcan talleres sobre vivienda justa, derechos y responsabilidades, y otros temas relevantes. En el verano de 2023 se distribuirán materiales de divulgación bilingües y fáciles de usar, en todas las propiedades de CAF. Además, durante este período se celebrará por primera vez una Cumbre de Inquilinos, con talleres sobre derechos y responsabilidades de los inquilinos, recursos del Condado y organización de los mismos. De igual manera, el condado está actualizando los recursos en línea para que los residentes conozcan cómo solicitar asistencia y otros recursos.
Ofrecer oportunidades para que los residentes de las CAF expresen su opinión.	En proceso: Con financiación única del Condado, la organización comunitaria BUGATA está organizando grupos de análisis y entrevistas en 400-500 hogares de las CAF; el informe final está previsto para junio de 2023.



**ARLINGTON
VIRGINIA**

Community Planning, Housing
and Development