

# Estrategias eficaces de interacción con Administradores de Propiedades

Abordando las necesidades  
de vivienda de individuos con  
enfermedades mentales graves,  
trastorno de uso de sustancias y  
trastornos concurrentes

---

MARZO DE 2022



**HOMELESS &  
HOUSING  
RESOURCE  
CENTER**

## Tabla de contenido

Introducción . . . . .	4
La perspectiva de la administración de propiedades . . . . .	4
Cómo el apoyo del proveedor de servicios puede marcar la diferencia . . . . .	5
Preparar la caja de herramientas de interacción de administración de propiedades . . . . .	6
Elabore un inventario de recursos disponibles . . . . .	7
Identificación de oportunidades de asociación locales . . . . .	11
Herramientas y recursos . . . . .	12
Consideraciones y oportunidades especiales . . . . .	13
Protecciones de los inquilinos. . . . .	13
Contexto local . . . . .	14
Coordinación de sistemas . . . . .	14
Apéndice A: Ejemplo de carta al arrendador . . . . .	15
Apéndice B: Plantilla de carta para administrador de propiedades . . . . .	16

### Descargo de responsabilidades y reconocimientos

Este recurso recibe apoyo de la Administración de Servicios de Abuso de Sustancias y Salud Mental (SAMHSA, por sus siglas en inglés) y del Department of Health and Human Services (HHS, Departamento de Salud y Servicios Humanos) de EE. UU bajo la subvención 1H79SM083003-01. El contenido es responsabilidad de sus autores y no necesariamente representa las posturas oficiales ni constituye una aprobación por parte de SAMHSA/HHS ni del gobierno de los EE. UU. El Centro de Recursos para Personas sin Hogar y Viviendas (HHRC, por sus siglas en inglés) desea agradecer a la Coordinación de Asistencia Técnica (TAC) por la contribución de sus conocimientos para el desarrollo de este recurso. Los escritores principales fueron Bree Williams y Lisa Sloane.

### Cita recomendada

Centro de Recursos para Personas sin Hogar y Vivienda, *Estrategias eficaces de interacción en la administración de propiedades: Abordando las necesidades de vivienda de personas con enfermedades mentales graves, trastornos por consumo de sustancias y trastornos concurrentes*, 2022, <https://hhrcetraining.org/knowledge-resources>.





## Introducción

Para las personas con necesidades de salud conductual que están experimentando la falta de vivienda o corren riesgo de experimentarla, el éxito de un programa de vivienda de apoyo depende en parte de la disponibilidad de alternativas de vivienda asequibles de alta calidad. La interacción exitosa de la administración de propiedades y la identificación de unidades de alquiler disponibles y asequibles requiere un enfoque estratégico, informado por las oportunidades locales y los recursos disponibles.

Los proveedores de servicios de salud conductual y para personas sin hogar pueden cultivar asociaciones eficaces que aborden las necesidades y perspectivas de la administración de propiedades, y que además satisfagan las necesidades de las personas sin hogar. Este informe trata lo siguiente:

- identificar los puntos fuertes y recursos de los proveedores de servicios que sean atractivos para los administradores de propiedades,
- desarrollar un «discurso» de agencia,
- identificar las redes existentes de la industria de alquiler o iniciar una red donde no exista, y,
- formalizar la asociación entre la administración de propiedades y los proveedores.

Con esta información, los proveedores de servicios de salud conductual y para personas sin hogar podrán interactuar con los socios de administración de propiedades y retenerlos para colaborar en la identificación rápida de unidades de alquiler en sus comunidades, optimizando en última instancia la salud y el bienestar de quienes reciben estos servicios.

## La perspectiva de la administración de propiedades

Ya sea que una unidad potencial de vivienda sea operada por un propietario privado o que forme parte de una propiedad de viviendas con fines de lucro, sin fines de lucro o asequible, los administradores generalmente tienen las mismas inquietudes en la selección de inquilinos:

### Terminología: «Propietario» y «Gestor de propiedades»

En este informe, utilizamos el término «administración/administrador de propiedades» en lugar de «arrendador». El arrendador se refiere típicamente al propietario de la unidad, mientras que la administración de propiedades se refiere a la entidad que alquila la unidad y efectúa las operaciones diarias. Mientras en algunos casos estas dos entidades pueden ser una misma persona o compañía, la industria de alquiler utiliza el término «administración de propiedades» para describir las funciones del rol más pertinente a este informe.



- ¿El inquilino pagará su alquiler en su totalidad y a tiempo todos los meses?
- ¿El inquilino cuidará de su apartamento, manteniéndolo limpio y libre de plagas?
- ¿Será el inquilino un buen vecino?

La administración de propiedades tendrá estas preguntas para cada solicitante, pero se preocupará de manera especial por los solicitantes que tengan obstáculos de vivienda. En un mercado fuerte de alquiler, en el cual un administrador de propiedades probablemente tendrá muchos solicitantes de los cuales elegir, los solicitantes con obstáculos de vivienda tendrán dificultades para cumplir con los criterios de selección de inquilinos para las unidades de vivienda.

## Obstáculos comunes para la adquisición de vivienda

- Pocos o ningunos antecedentes de alquiler
- Antecedentes de alquiler deficientes, incluyendo pero sin limitarse a desalojos
- Historial de crédito deficiente
- Involucramiento previo en el sistema legal

## Cómo el apoyo del proveedor de servicios puede marcar la diferencia

Hay programas en todo el país que han demostrado su eficacia en la ayuda a personas que sufren de falta de vivienda con trastornos mentales y de uso de sustancias a abordar sus obstáculos de vivienda, obtener acceso al mercado de alquiler y mantener sus estadías. Debido a que pueden tener ingresos extremadamente bajos y/o depender de Seguridad de Ingreso Suplementario (SSI), la obtención de asistencia para el alquiler es vital. La asistencia para el alquiler puede ser cubierta por una variedad de fuentes federales y locales (por ejemplo, el Entorno de atención del Departamento de Vivienda y Desarrollo Urbano de EE.UU., vales de elección de vivienda). Para más detalles sobre los programas federales de vivienda, ver [Aplicación de fondos nuevos relacionados con COVID-19 para atender las necesidades de vivienda de personas con enfermedades mentales graves, trastornos por uso de sustancias y trastornos concurrentes](#).

La forma en que cada programa local logra el éxito en la obtención de viviendas para esta población depende de sus recursos y capacidades. A continuación se presentan algunas estrategias que diferentes agencias han determinado que son efectivas:

- **Proporcionar incentivos financieros.** Ofrecer incentivos a los administradores de propiedades, tales como bonos de firma de arrendamiento o depósitos de seguridad adicionales, puede aumentar su voluntad de arrendar unidades de vivienda a las personas atendidas por su agencia.
- **Elabore un programa de «preparación para alquilar».** Los programas tales como [Ready to Rent](#) (Listo para Alquilar) proporcionan un modelo acertado para educar a individuos en cuanto a sus responsabilidades como nuevos arrendatarios; presentando certificados de la terminación a los administradores de propiedades para darles mayor tranquilidad.
- **Utilice un modelo de arrendamiento basado en patrocinadores.** Permitirle al proveedor arrendar la unidad y luego subarrendarla al inquilino siguiendo un modelo basado en patrocinadores proporciona



mayor garantía a la administración de la propiedad de que el pago mensual completo del alquiler se hará de manera consistente.

- **Dirigir los servicios al apoyo del pago puntual de las porciones de los inquilinos.** Proporcionar recordatorios y contactos regulares con los inquilinos puede ayudar a asegurar que su porción del alquiler, en caso de tenerla, se pague de manera oportuna.
- **Asignar personal para que sea un punto de contacto directo para la administración de la propiedad.** Proporcionar un punto único de contacto para la administración de la propiedad asegura una comunicación consistente para abordar las preocupaciones de la administración de la propiedad; determinar y comunicar las expectativas del tiempo de respuesta a la administración de la propiedad es un elemento clave.

Cuando los administradores de la propiedad están preocupados por la capacidad de un inquilino de cuidar su apartamento, como cuando el inquilino tiene un historial de daños o acumulación o si no ha arrendado previamente su propio apartamento, un proveedor puede ayudar al inquilino con la capacitación de habilidades en el sitio y puede visitar regularmente la unidad para evaluar su condición. Las consultas regulares en persona también le permitirán al proveedor apoyar al inquilino para solicitar reparaciones cuando sea necesario.

La creación de relaciones con los administradores de la propiedad es esencial para el éxito de las asociaciones. La confianza se desarrolla con el tiempo por medio de establecer lo que los administradores de propiedades pueden esperar de los proveedores de servicios y, luego dar un seguimiento consistente y fiable, al igual que respuestas oportunas. Al ofrecer apoyo fiable y receptivo a los inquilinos, los proveedores de servicios podrán mejor identificar oportunidades de vivienda para individuos que de otro modo podrían considerarse riesgosos debido a antecedentes deficientes de alquiler u otros obstáculos. Esta relación y confianza ofrece tranquilidad a los administradores de propiedades, ya que los proveedores de servicios estarán presentes si surgen problemas.

## Preparar la caja de herramientas de interacción de administración de propiedades

Una vez que se comprende la perspectiva de la administración de propiedades, es momento de hacer un inventario de los recursos de la agencia y de la comunidad disponibles para ayudar a los receptores de servicios a que accedan a una vivienda y la mantengan, y abordar las preocupaciones potenciales de los administradores de propiedades. Juntos, los servicios de apoyo, la asistencia de alquiler y su «discurso de proveedor» forman parte de la caja de herramientas de interacción de administración de propiedades.

A medida que desarrolle su estrategia local, tome en cuenta las oportunidades de incorporar la mejor gama de opciones de vivienda posibles para sus atendidos. El acceso a alimentos frescos, transporte público, escuelas de alto rendimiento y oportunidades de empleo puede contribuir al bienestar de alguien. Propóngase diseñar estrategias que faciliten el acceso a tipos múltiples de viviendas (p. ej.: apartamentos, residencias unifamiliares, dúplexes, casas rodantes) en todas las zonas o vecindarios de su comunidad.



# Elabore un inventario de recursos disponibles

## SERVICIOS DE APOYO

Los proveedores de servicios de salud conductual y para personas sin techo ayudan a obtener y conservar la vivienda. Los esfuerzos por conservar la vivienda incluyen orientación para ser buen vecino, cómo cuidar de la vivienda y cómo asegurar que el alquiler se pague de manera puntual. Esta orientación resulta favorable para los administradores de propiedades porque apoya al inquilino en el cumplimiento del arrendamiento y asegura que el propietario conserve el valor de sus bienes.

Empiece por hacer un inventario de la cartera de los servicios ofrecidos por su agencia o programa, al igual que de los servicios que puede acceder a través de una «ruta establecida de referencias», una red formal o informal de recursos comunitarios a los cuales su agencia tiene acceso. Al resaltar este inventario de servicios para administradores de propiedades, se podría descubrir que éstos están más dispuestos a colaborar con su organización ya que se les asegura que usted estará allí si surgen desafíos con el inquilino. Defina cómo su agencia evalúa a sus inquilinos para determinar los obstáculos potenciales relacionados con ingresos mensuales, antecedentes de alquiler, historial de crédito y otros factores. Al obtenerse esta información previo a una solicitud de arrendamiento, se le asegura al administrador de la propiedad que usted solo está tomando en cuenta a solicitantes calificados para las unidades disponibles.

Una lista de servicios de apoyo que pudieran estar disponibles para el inquilino podrían incluir los que se mencionan en la Tabla 1 a continuación. La lista también deberá incluir detalles sobre la frecuencia y duración de los servicios de apoyo ofrecidos y deberá especificar si son ofrecidos por su organización o por un recurso comunitario.

Tabla 1: Muestra de lista de servicios de apoyo

Servicio de apoyo	Frecuencia	Duración:	Servicio interno	Recurso comunitario
<b>Evaluación de obstáculos potenciales a la vivienda</b>				
<b>Elaboración de presupuestos y conocimientos financieros</b>				
<b>Cuidados del hogar y capacitación de aptitudes</b>				
<b>Acceso a «Food Pantry»</b>				
<b>Comprobaciones periódicas de salud y seguridad</b>				



<b>Servicios de salud conductual</b>				
<b>Gestión de medicamentos</b>				
<b>Servicios de salud doméstica</b>				
<b>Servicios de apoyo de empleo e ingresos</b>				
<b>Mediación con arrendadores</b>				
<b>Punto único de contacto para administradores de propiedades</b>				

## APOYO PARA EL ALQUILER

El apoyo financiero, en forma de subsidios para el inquilino y/o apoyo para el alquiler ofrecido por agencias públicas o entidades sin fines de lucro locales, es fundamental para apoyar los esfuerzos de los que padecen de trastornos mentales o de sustancias por lograr la estabilidad financiera. El apoyo para el alquiler también resulta atractivo a los administradores de la propiedad porque significa un ingreso estable de los alquileres. No obstante, los requisitos para obtener apoyo para el alquiler pueden ser confusos y abrumadores. El inventario de su agencia deberá incluir los apoyos disponibles para ayudar a los administradores de propiedades a comprender cómo se administra el apoyo para el alquiler específico y cómo avanzar por los requisitos administrativos. Para desarrollar estas aptitudes, se podría seleccionar a un miembro de su personal que tenga tiempo designado y capacitación para comprender los requisitos del programa de apoyo para el alquiler. También podría desarrollarse un documento de preguntas más frecuentes nutrido con los requisitos del programa, muestras de formularios y otros materiales que el personal pueda acceder fácilmente cuando lo necesite.

### Requisitos administrativos

El apoyo para el alquiler típicamente viene acompañado por requisitos rigurosos de documentación. La documentación comúnmente requerida incluye los contratos de «[Solicitud de aprobación de arrendamiento](#)» [PDF] y «[Pago de apoyo para la vivienda](#)» [PDF]. Estos requisitos podrían variar según la jurisdicción. La agencia o autoridad de vivienda pública que administra el apoyo para el alquiler tendrá más detalles en cuanto a los requisitos específicos. Estos requisitos podrían ser no familiares y requerir que el personal lleve a cabo pasos adicionales para arrendar las unidades. Considere ofrecer sentarse junto al personal de administración de propiedades mientras se llena la documentación requerida para responder a preguntas y ofrecer aclaraciones.



Conviértase en conocedor de los detalles de los pagos de alquiler. Efectúe un inventario de las fechas en las que se proporcionará el apoyo para el alquiler y asegure que se cumpla con los términos del contrato. Además, realice un inventario de los tipos de transacción disponibles. Algunos proveedores de apoyo para el alquiler sólo distribuyen asistencia en forma de cheques físicos, mientras que otros también pueden ofrecer opciones de transferencia electrónica.

## Inspecciones

Los programas de apoyo para el alquiler suelen requerir algún tipo de inspección física de la unidad deseada y pueden incluir una inspección más completa de un complejo multifamiliar. Este proceso puede ser desconocido para los administradores de propiedades y ocasionalmente puede resultar en una terminación inmediata del contrato si las unidades o edificios no cumplen con las normas de ocupación. Considere la posibilidad de realizar una inspección previa de la unidad deseada para ayudar a identificar posibles problemas o causas de una inspección desaprobada. Las inspecciones previas pueden ayudar a aliviar la pérdida de alquiler incurrida por los administradores de la propiedad y pueden ayudar a los proveedores de servicios a asegurar que la unidad deseada sea segura y decente para el alquiler.

## Requisitos federales comunes de inspección

Las normas de calidad de viviendas rigen la mayoría de los programas de subsidios administrados por las Autoridades de Viviendas Públicas, incluyendo el programa de Housing Choice Voucher (vales de elección de vivienda). Los requisitos administrativos y de inspección de unidades varían entre los diferentes administradores de apoyo para el alquiler. Si elige invertir más en el desarrollo de este conjunto de aptitudes, pídale a su Autoridad de Viviendas Públicas que le recomiende oportunidades de capacitación.

## ELABORE SU DISCURSO

Después de realizar un inventario completo de los apoyos disponibles para una familia, los proveedores de servicios pueden comenzar a elaborar su discurso particular para los administradores de propiedad que pudieran ser colaboradores potenciales. A medida que se elabora la táctica individual de discurso o negociación, tenga cuidado al usar la jerga o lenguaje específico para la salud conductual y la profesión de proveedor de servicios sin hogar. Las estrategias exitosas de interacción con administradores de propiedades incorporan un vocabulario y jerga más comunes de la industria del alquiler con el fin de edificar relaciones y apoyar una comunicación eficaz. El desarrollo de relaciones productivas con los administradores de propiedades puede ser un reto, especialmente en mercados de alquiler altamente competitivos, por lo que es importante dedicar tiempo al desarrollo de relaciones.

## ACTIVAR LA CAJA DE HERRAMIENTAS DE INTERACCIÓN CON ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDADES

Cuando hable con agentes de arrendamiento o administradores de propiedades y comience la negociación para acceder a una unidad de alquiler disponible, acuda al inventario de sus fortalezas programáticas, incluyendo servicios de apoyo y asistencia financiera, para fomentar una conversación estratégica. Este puede ser un punto de partida más eficaz que comenzar la conversación destacando la necesidad de cumplir con los requisitos de apoyo para el alquiler o con los posibles obstáculos para obtener vivienda del inquilino.

Elabore un discurso breve para ayudar a guiar la conversación introductoria con administradores de propiedades que sean colaboradores en potencia. Como quizás lo haría con un participante nuevo del programa, comience la



conversación estableciendo una relación, por medio de aptitudes de escucha activa, preguntas curiosas, y el reconocimiento del terreno en común. Recuerde que la interacción exitosa con administradores de propiedades se basa principalmente en el establecimiento de una relación sólida con el administrador de la propiedad. Considere cómo describiría su profesión y el trabajo que realiza a sus amigos y familiares que laboran en otros campos. Por ejemplo, al considerar su idioma preferido, en lugar de decir «servicios de salud conductual», explique que trabaja con personas para conectarlas a recursos necesarios, tales como alimentos, empleo y beneficios por discapacidad.

Sea discreto al describir la elegibilidad del servicio de apoyo o el estado de discapacidad individual a los miembros del hogar del inquilino. Evite convertir los hogares que reciben servicios en falsos símbolos de inclusión, poniéndolos así en riesgo de una potencial retraumatización al compartir su historia. En lugar de ello, apóyese principalmente en las fortalezas de su conjunto de aptitudes profesionales e interpersonales y en los recursos accesibles para el hogar que recibe los servicios. Evite las tácticas de interacción de propiedades que requieran que el hogar reciba servicios para poder contarle su historia personal a la administración de la propiedad.

Enfoque su discurso en cómo se puede ayudar a superar los obstáculos para obtener vivienda de un hogar específico o las razones por las que puede que no cumplan con los criterios de selección de inquilinos del administrador de la propiedad. Por ejemplo, si el obstáculo principal del hogar es la falta de antecedentes de alquiler, enfoque su discusión en el apoyo para el alquiler específico que el hogar recibirá. Describir la continuidad concreta de los fondos disponibles y la capacidad de los fondos para acomodar las posibles fluctuaciones en los ingresos del hogar. Por ejemplo, un hogar inscrito en un programa de Housing Choice Voucher (vales de elección de vivienda) típico pagará del 30 al 40 por ciento de sus ingresos por concepto de alquiler. Este cálculo está diseñado para fluctuar a medida que fluctúan los ingresos del hogar, lo que garantiza una asequibilidad continua para el hogar. También puede describir cualquier servicio de empleo o capacitación en aptitudes presupuestarias disponible para el hogar. Si se enfrenta una resistencia continua, utilice su [entrenamiento de entrevista motivadora](#) [PDF] y considere modificaciones que podrían incorporarse a su paquete de servicios para acomodar las reservas expresadas por un administrador de la propiedad. Por ejemplo, ofrezca asistencia personal al hogar en la adquisición de un giro bancario por su porción del alquiler un día antes de la fecha tope de pago, y luego acompañelos a presentar su pago.

## Formalizar las funciones y responsabilidades de la asociación

Muchas comunidades usan un memorando de entendimiento (MOU) para esbozar las expectativas entre los administradores de propiedades, la agencia proveedora de servicios de salud conductual y/o de personas sin hogar,

## Apoyar a los solicitantes en ser sus propios defensores

Los participantes del programa pueden elegir efectuar su proceso de búsqueda de vivienda y solicitud de alquiler de forma independiente. Como proveedor de servicios de apoyo, usted puede ayudar a un hogar a prepararse para este proceso. Si se hace una representación de la conversación con el agente de arrendamiento o el administrador de la propiedad, se puede fomentar la confianza y el desarrollo de aptitudes de comunicaciones claras y negociación. Las personas pueden beneficiarse de tener un documento que describe apoyos disponibles a través de su agencia, lo cual puede ayudar a educar a los administradores de propiedades potenciales.



y otros socios comunitarios comprometidos a apoyar a inquilinos. Estos documentos pueden ayudar a aclarar los detalles específicos de la asociación acordada. Los componentes de un MOU pueden incluir lo siguiente:

- La información de contacto de todas las partes, incluyendo un punto de contacto en la agencia de salud mental y/o agencia proveedora de servicios para personas sin hogar y su horario de disponibilidad.
- Tiempo de respuesta esperado de la agencia proveedora de servicios y del administrador de la propiedad (por ejemplo, 24/7 o al día hábil siguiente)
- Reuniones regulares programadas entre la agencia y la administración de la propiedad
- El compromiso de dar a conocer las unidades disponibles a la agencia proveedora de servicios antes de comercializarlas a la comunidad en general
- Reducción de los requisitos de selección de inquilinos
- Aceptación de pagarés por cargos de solicitud y depósitos de garantía

Para aumentar el número de unidades a las que tiene acceso, establezca acuerdos que ayuden a los administradores de propiedades a optimizar su trabajo. Una manera de lograrlo es hacer arreglos que minimicen las pérdidas de ingresos por alquiler. En los mercados de alquiler altamente competitivos, es difícil para un administrador de propiedades justificar al dueño de la propiedad los días que una unidad pasa desocupada. La pérdida de ingresos por concepto de alquiler debido a una unidad vacante se denomina comúnmente «pérdida por vacantes» en la industria del alquiler. Si usted desea un mayor acceso a la cartera de un administrador de propiedades específico, considere pedirles que reserven un cierto número de unidades de modo permanente para su programa; a cambio de ello, establezca un tiempo máximo garantizado de vacantes para ayudar a minimizar las pérdidas por vacantes para los administradores de propiedades. Esta táctica en particular puede requerir que su programa pague por el alquiler de unidades desocupadas por cierto período en casos en que la ocupación no pasa rápidamente de una persona o familia a la siguiente, pero se ampliará y ayudará a asegurar la continuidad de las opciones de alquiler de su programa.

### Conservación de arrendamientos

Las relaciones exitosas con los administradores de propiedades no sólo benefician a los participantes de su programa que buscan apartamentos, sino que también pueden ayudar potencialmente a prevenir desalojos para otros que ya ocupan una propiedad. Debido a que su agencia probablemente estará enterada de los recursos disponibles en la comunidad de los cuales otros inquilinos también podrían beneficiarse, su experiencia ofrecerá un valor agregado a los administradores de propiedades. A medida que su agencia sea conocida por tener estos recursos y canales de referencia, los administradores de propiedades podrán promover la colaboración con los participantes de su programa.

## Identificación de oportunidades de asociación locales

¡Su discurso está listo! ¿Cómo puede identificar a las empresas de administración de propiedades que podrían estar abiertas a desarrollar una relación mutuamente beneficiosa?

Para desarrollar una estrategia exitosa de interacción con administradores de propiedades, primero evalúe todas las oportunidades de asociación local existentes. Cada comunidad tiene sus propias fortalezas y redes existentes que pueden ser aprovechadas por los proveedores de servicios de salud mental y para personas sin hogar y a través de las cuales se pueden encontrar socios.



Aprovechar los esfuerzos existentes dirigidos a interactuar con la industria del alquiler puede ser el punto de partida más estratégico para crear capacidad de apoyo a los hogares para acceder a oportunidades de alquiler.

- Comuníquese con su [Autoridad de Vivienda Pública \(PHA\)](#) local para conocer las iniciativas existentes de interacción con administradores de propiedades. Muchas PHA han desarrollado y mantenido redes de profesionales dentro de la industria del alquiler.
- Póngase en contacto con la oficina local de [Continuum of Care \(CoC\)](#) para conocer las estrategias de interacción con la propiedad diseñadas para apoyar el sistema de respuesta para personas sin hogar. Su CoC local también puede ofrecer capacitaciones y recursos para apoyar el desarrollo de aptitudes en para la interacción con administradores de propiedades.

Si no logra identificar una red existente, es posible que su organización necesite iniciar una. Además de comunicarse con las PHA y el CoC para identificar a las empresas de administración «amigables», una asociación con un agente inmobiliario, corredor o localizador de apartamentos local también puede resultar fructífera para fomentar conexiones con socios de la industria de alquiler que comercialicen unidades cuyos alquileres estén en las gamas más bajas. Estos profesionales típicamente son pagados por el administrador de propiedades o agente inmobiliario asociado que busca identificar a solicitantes calificados, por lo que no le cobran directamente al solicitante.

Considere también participar en un diálogo y negociación directos con una organización comercial local dirigida a la industria del alquiler a precios de mercado. En muchas comunidades, esta puede ser la filial local de la [Asociación Nacional de Apartamentos](#). El desarrollo y la gestión de las relaciones son fundamentales al acceder a la industria del alquiler a precios de mercado.

## Herramientas y recursos

Los financiadores federales y los colaboradores nacionales mantienen y continúan desarrollando recursos para reforzar los esfuerzos de la comunidad por interactuar eficazmente con los colaboradores de la industria del alquiler. A continuación se muestra una lista de enlaces a recursos relevantes que describen estrategias probadas, orientación prometedora y puntos destacados de la comunidad:

- [Interacción con el propietario: Restablecer las asociaciones críticas de su comunidad durante la respuesta a la COVID \[PDF\]](#)
- [Lista de comprobación de beneficios para propietarios de vivienda rápida](#)
- [Carta de mercadeo de propietarios \[documento de Word\]](#)
- «[Interacción con los propietarios](#)», Consejo interinstitucional de Estados Unidos sobre la falta de vivienda
- [Guía de estrategia para propietarios del HCV](#)



# Consideraciones y oportunidades especiales

## Protecciones de los inquilinos

### LEY FEDERAL DE VIVIENDA JUSTA

La Ley Federal de Vivienda Justa proporciona protecciones robustas a los miembros de categorías protegidas, incluyendo a las personas que viven con una discapacidad. Identifique al liderazgo de su estado relacionado con los derechos de los inquilinos o defensores legales de los derechos de las personas con discapacidades; estas organizaciones no sólo tienen experiencia en las protecciones federales de vivienda justa, sino que también incorporarán políticas a nivel estatal.

### Acomodaciones y modificaciones razonables

Las personas con discapacidades podrían necesitar acceso a las protecciones otorgadas bajo la Ley de Vivienda Justa. Las acomodaciones razonables son solicitudes para modificar prácticas o reglas a fin de brindar acceso igualitario para las personas con discapacidades, y las modificaciones razonables son alteraciones físicas de una

## Uso de acomodaciones razonables para ayudar a las personas con discapacidades a acceder y mantener la vivienda

Una acomodación razonable es un cambio, excepción o ajuste a una regla, política, práctica o servicio que puede ser necesario para que una persona con discapacidades tenga una oportunidad igual de acceder y usar su apartamento. La Ley de Vivienda Justa requiere que los dueños y administradores de propiedades proporcionen acomodaciones razonables a las personas elegibles con discapacidades. *Tenga en cuenta que algunos tipos de propiedades no están sujetos a estos requisitos.*

Las acomodaciones razonables pueden ayudar a las personas con discapacidades tales como enfermedades mentales graves, trastornos por uso de sustancias o trastornos concurrentes a superar los obstáculos para la vivienda, tales como la carencia o deficiencia de antecedentes de arrendamiento, y a retener la vivienda si incurren en violaciones de arrendamiento. Considere el ejemplo siguiente:

- Si una compañía de administración de propiedades requiere que los solicitantes vengan a la oficina de alquiler en persona, pero el solicitante tiene una discapacidad que lo dificulta, se puede hacer una solicitud de acomodación razonable y realizar la cita por vídeo.
- Si un administrador de propiedad niega a un solicitante debido a referencias deficientes por otros arrendadores, pero la persona puede demostrar que sus antecedentes de arrendamiento deficientes está relacionados con su discapacidad y que no es probable que vuelvan a manifestarse, podrá apelar la denegación y solicitar una acomodación.

Se trata de un área compleja, pero puede ser una herramienta útil de su caja de herramientas. Para más información, vea Acomodaciones y Modificaciones Razonables y Modificaciones Razonables en el Programa de Housing Choice Voucher.



estructura para permitir el uso seguro y pleno de un espacio a las personas con discapacidades. Los proveedores de servicios comprometidos desempeñan un papel fundamental para ayudar a las personas a acceder a sus derechos. Las organizaciones locales de derechos de los inquilinos o los defensores legales pueden ayudar a navegar el proceso de hacer solicitudes a los administradores de propiedades bajo estas protecciones.

## Contexto local

### PROTECCIONES LOCALES

Muchas jurisdicciones estatales y locales han legislado la protección adicional de vivienda justa mediante la adición de categorías protegidas. Entre los ejemplos de éstas se incluyen la fuente de ingresos, ser estudiante y la identidad de género, entre otras. Comuníquese con sus organizaciones locales y estatales de derechos de inquilinos para obtener más información.

## Coordinación de sistemas

### ESTRATEGIA DE INTERACCIÓN CON LA ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDADES LOCAL

Las prácticas locales prometedoras se centran en la creación de una estrategia centralizada o unificada de administración de propiedades. Dada la extrema escasez de unidades de alquiler disponibles en la mayoría de las comunidades, los proveedores de servicios podrían hallar un éxito mayor en las colaboraciones, el desarrollo de una campaña unificada de comercialización, y el cumplimiento de las prácticas acordadas que rigen todas las estrategias de la industria de alquileres y la gestión de relaciones. [Open Doors](#) en Atlanta, Georgia ofrece un ejemplo de un enfoque exitoso a nivel de sistema para interactuar con administradores de propiedades y para la identificación de unidades.

Alternativamente, muchos programas hallan el éxito al dedicar una posición a tiempo completo para la interacción con administradores de propiedades y para las estrategias de la adquisición de unidades. La identificación de empresas de administración de propiedades y el desarrollo de relaciones requieren mucho tiempo y es difícil ejecutarlos bien si se los concibe como un complemento o una idea secundaria con respecto a su papel y sus responsabilidades principales. Las comunidades que logran el éxito en la interacción con los administradores de propiedades a menudo tienen un punto único de contacto dedicado para ellos. Si es posible, alguien deberá tener la responsabilidad principal de desarrollar y mantener estas relaciones. En algunas comunidades, estos puestos se denominan especialistas de alcance para arrendatarios o navegantes de viviendas. Además, el monitoreo de la satisfacción de los administradores de propiedades a través de encuestas programadas regularmente puede ayudar a las agencias proveedoras de servicios a modificar sus prácticas y mantener relaciones fuertes.

### RECURSOS PARA SOCIOS DE ADMINISTRACIÓN DE PROPIEDADES

Las partes interesadas de la industria del alquiler a menudo están motivadas a ser socios fuertes en la creación y el mantenimiento de comunidades saludables. Considere equipar a sus socios con recursos que les capaciten para convertirse en defensores y para abordar los problemas que puedan surgir con alguno de sus inquilinos. Entre los ejemplos figuran los recursos que apoyan la identificación de la violencia doméstica o la trata de personas y la conexión con los proveedores de servicios pertinentes, la educación sobre primeros auxilios en materia de salud mental y el acceso a asistencia de alquiler de emergencia para los hogares que se enfrentan a procedimientos de desalojo, entre otros.



## Expresa su agradecimiento

La administración de propiedades puede ser un campo difícil y poco gratificante. Considere enviar notas de agradecimiento, tarjetas de vacaciones u otras muestras de agradecimiento para reforzar el valor de la asociación. Concluya sus mensajes de correo enviados a administradores de propiedades con una nota que reconozca su colaboración en ponerle fin a la carencia de hogares en su comunidad. Celebre un pequeño evento de agradecimiento como un desayuno temprano por la mañana o sencillamente pase a dejarles un café y aperitivo por la tarde. ¿Con qué frecuencia se le agradece su duro trabajo y cómo se sintió cuando eso ocurre? Las pequeñas acciones que expresan su agradecimiento por la ayuda de los administradores de propiedades serán recordadas.



# Apéndice A: Ejemplo de carta al arrendador

7 de marzo de 2022

Rex Forester  
Vicepresidente  
Excellent Management Company  
123 Revere Street  
Salem, Massachusetts 02116

Estimado Sr. Forester:

Me dirijo a usted para presentarme a mí mismo y a la organización Salem Regional Services (SRS). SRS es una agencia sin fines de lucro con sede en Salem que ofrece una amplia gama de servicios para personas y familias de muy bajos ingresos, incluyendo a discapacitados y a los que están experimentando la falta de vivienda o corren riesgo de experimentarla. Nuestros servicios están dirigidos a ayudar a las personas que tienen vivienda a mantener y sustentar sus alquileres y a ayudar a otros a ubicar viviendas asequibles.

SRS desarrolla varios tipos diferentes de programas, entre los que se incluyen:

- 125 unidades de vivienda permanente de apoyo (viviendas asequibles vinculadas a los servicios)
- En colaboración con la Agencia Regional de Vivienda de Salem, hacemos referencias para vales de elección de vivienda, incluyendo vales de vivienda de emergencia y vales de uso general
- Gestión de casos en casa y coordinación de casos para más de 500 hogares en el área de Salem

Nuestros programas de vivienda son muy exitosos. Nuestro programa permanentes de vivienda de apoyo tiene una tasa de retención del 93%. Más de 450 de los 500 hogares que reciben gestión de casos han vivido en la comunidad por un promedio de 3 años. Creemos que la alta calidad y el fácil acceso a nuestros servicios de apoyo es la razón principal de nuestro éxito en ayudar a las personas a permanecer en su vivienda.

Como seguramente es de su conocimiento, se ha vuelto cada vez más difícil encontrar viviendas asequibles en nuestra región, incluso cuando nuestros clientes tienen buenas referencias y un vale para cubrir el alquiler en el mercado. Espero que podamos reunirnos para conversar en más detalle sobre los servicios de SRS y la oportunidad potencial de colaborar.

Me comunicaré con su oficina la próxima semana para determinar la disponibilidad que tenga para reunirnos. Sé que usted es una persona muy ocupada y le agradezco de antemano su tiempo.

Saludos,

Abby Light

Administradora del Programa



## Apéndice B: Plantilla de carta para administrador de propiedades

\_\_\_\_\_:

***¡Gracias por unirse a nosotros en los esfuerzos por ponerle fin a la falta de hogares!***

Por favor, conserve este documento en el expediente de \_\_\_\_\_ para facilitar el acceso.

### **Servicios de apoyo**

Información del coordinador de atención primaria:

Nombre del coordinador de atención: \_\_\_\_\_

Línea directa del coordinador de atención: \_\_\_\_\_

Correo electrónico del coordinador de atención: \_\_\_\_\_

Horas y días disponibles: \_\_\_\_\_

Nombre y número de teléfono del punto de contacto fuera del horario laboral: \_\_\_\_\_

### **Apoyo para el alquiler**

Proveedor de asistencia de alquiler: \_\_\_\_\_

Información de contacto: \_\_\_\_\_

Fecha de disponibilidad de pagos: \_\_\_\_\_

Importe del pago: \_\_\_\_\_

Datos de pago: \_\_\_\_\_

Porción del inquilino: \_\_\_\_\_

Anticipamos poder apoyar a \_\_\_\_\_ en el cumplimiento de los términos de su contrato de arrendamiento con usted. No dude en ponerse en contacto con nosotros en cualquier momento. Responderemos a todas las comunicaciones en el plazo de \_\_\_\_\_.

¡Muchas gracias!

\_\_\_\_\_





## Aprender más sobre el Centro de Recursos para Personas sin Hogar y Viviendas

Brindar capacitación de alta calidad y gratis para profesionales de la salud y la vivienda en prácticas basadas en evidencia que contribuyan a la estabilidad de la vivienda, la recuperación y el fin de la falta de vivienda.

### Contacto:

- [hrctraining.org](http://hrctraining.org)
- [info@hrctraining.org](mailto:info@hrctraining.org)

