

## Informe de auditoría

# Programa de Infractores Reincidentes del Departamento de Códigos de Austin

Octubre de 2020



El Programa de Infractores Reincidentes de Austin, tal como se administra actualmente, no garantiza que los arrendatarios vivan en propiedades que cumplan las normas mínimas de salud y seguridad. Aunque es un programa bienintencionado, no cumple ese objetivo en parte porque no se ha regulado a los dueños de las propiedades de alquiler ni se les han dado incentivos para que corrijan las violaciones de los códigos. Más allá de eso, el proceso que se usa para identificar propiedades para que se registren en el programa no es eficaz y no siempre logra que todas las propiedades elegibles sean parte del Programa de Infractores Reincidentes cuando así debería ser. Además, las propiedades grandes no pagan su parte proporcional de los gastos de administración del programa, lo que puede hacer que las propiedades pequeñas y el público terminen pagando de manera desproporcionada los gastos de manejo del Programa de Infractores Reincidentes.

En definitiva, muchos de los retos a los que se enfrenta Austin al administrar su Programa de Infractores Reincidentes son producto de un mercado competitivo de alquileres con opciones habitacionales limitadas. Esas presiones exacerbaban el riesgo de desplazamiento de vivienda, en particular para las poblaciones de bajos recursos y vulnerables que con frecuencia viven en propiedades de infractores reincidentes.

---

# Índice

|   |    |
|---|----|
| Objetivo y contexto.....                              | 2  |
| Qué encontramos .....                                 | 4  |
| Recomendaciones y respuesta de la administración..... | 11 |
| Alcance y metodología.....                            | 15 |

Portada: Foto cortesía del Departamento de Códigos de Austin, octubre de 2020.

---

## Objetivo

¿Ayuda el Programa de Infractores Reincidentes de la ciudad a asegurar que los dueños de las propiedades de alquiler aborden los problemas de salud y seguridad?

---

## Contexto

El Programa de Infractores Reincidentes de Austin, programa de registro de alquileres de propiedades que presentan múltiples violaciones de los códigos, busca garantizar que los arrendatarios en Austin vivan en propiedades saludables y seguras. Fue creado en 2013, en parte en respuesta a las fallas estructurales que ponían en peligro la salud y la seguridad públicas en las residencias multifamiliares.

Para asegurar que la ciudad pueda tomar acciones de cumplimiento en contra de las propiedades que no mantienen viviendas de alquiler seguras y saludables, es imprescindible que se identifiquen las propiedades que han tenido violaciones que cumplen los criterios de registro del programa. Si una persona se queja de las condiciones de una propiedad de alquiler, el Departamento de Códigos de Austin investiga la queja y, en caso de confirmarla, le envía al propietario una notificación de violación. En general, las propiedades tienen que registrarse en el Programa de Infractores Reincidentes cuando se cumple uno de los siguientes criterios en un período de 24 meses.



No se corrigen dos o más notificaciones de violación independientes.



Se emiten cinco o más notificaciones de violación independientes en días distintos, independientemente de que se corrijan o no.



El tribunal municipal emite dos o más citaciones.

Para registrarse en este programa, los dueños de las propiedades deben pagar una tarifa anual (\$372 en 2020), luego de que se notifique el registro del programa en un lugar público, y aceptar que se inspeccione su propiedad regularmente. Si el Departamento de Códigos observa una o más violaciones durante una inspección, le envía al dueño una notificación de violación y si este no corrige las violaciones dentro del plazo indicado, el Departamento de Códigos puede introducir un caso en el tribunal municipal o emitir una citación administrativa. El Departamento de Códigos puede elevar a un nivel superior las acciones de cumplimiento haciendo uso de una o varias herramientas de cumplimiento, entre las que se incluyen:

- iniciar la suspensión de las unidades de alquiler desocupadas,
- celebrar una audiencia administrativa,
- llevar el caso al tribunal de distrito, e
- introducir un caso en la Comisión de Construcción y Normas.

La propiedad deberá permanecer en el programa hasta que no tenga violaciones que causen su registro en el programa durante un período de dos años. Si una propiedad culmina el programa, pero posteriormente se encuentran violaciones que vuelven a hacer que se registre en el programa, se deberá volver a registrar la propiedad y deberá continuar en el programa por cinco años. Además de los cargos de registro del programa, la ciudad les cobra \$8.95 mensuales a todos los residentes que tengan una cuenta de servicio público por un “servicio de comunidad limpia” para ayudar a pagar el Programa de Infractores Reincidentes y otros programas municipales diseñados para que Austin siga siendo una ciudad limpia y habitable. La parte de ese cargo del Departamento de Códigos de Austin es un componente clave para sus operaciones porque constituye la fuente de financiación de las operaciones que no incluyen administrar los requisitos de registro de los programas de licencia y registro. Como el Programa de Infractores Reincidentes es un sistema de inspección proactivo del sistema de inspección basado en quejas del Departamento de Códigos de Austin, el cargo de comunidad limpia se usa para pagar el Programa de Infractores Reincidentes.

Con base en la información del portal de datos abiertos de la ciudad, la mayoría (93%) de las violaciones de las propiedades del Programa de Infractores Reincidentes son violaciones de las condiciones estructurales y entre las más comunes se incluyen: plagas y contaminación, puertas y ventanas que no protegen la propiedad, peligros del sistema eléctrico, paredes exteriores deficientes y escaleras y pasamanos deficientes. Desde los inicios del programa se han registrado 117 propiedades en el Programa de Infractores Reincidentes, 73 de las cuales están actualmente registradas y 44 culminaron el programa.

Muchas ciudades tienen programas que regulan a los dueños de las propiedades de alquiler, que a veces se conocen como programas del “buen arrendador”. A diferencia de Austin, muchas ciudades tienen programas del buen arrendador que exigen que todas las propiedades de alquiler se registren en la ciudad, no solo aquellas que cumplen criterios exclusivos. Por lo general, esos programas también incluyen inspecciones periódicas de las propiedades y cargos anuales de registro.

---

# Qué encontramos

## Resumen

El Programa de Infractores Reincidentes de Austin, tal como se administra actualmente, no garantiza que los arrendatarios vivan en propiedades que cumplan las normas mínimas de salud y seguridad. Aunque es un programa bienintencionado, no cumple ese objetivo en parte porque no se ha regulado a los dueños de las propiedades de alquiler ni se les han dado incentivos para que corrijan las violaciones de los códigos. Más allá de eso, el proceso que se usa para identificar propiedades para que se registren en el programa no es eficaz y no siempre logra que todas las propiedades elegibles sean parte del Programa de Infractores Reincidentes cuando así debería ser. Además, las propiedades grandes no pagan su parte proporcional de los gastos de administración del programa, lo que puede hacer que las propiedades pequeñas y el público terminen pagando de manera desproporcionada los gastos de manejo del Programa de Infractores Reincidentes.

En definitiva, muchos de los retos a los que se enfrenta Austin al administrar su Programa de Infractores Reincidentes son producto de un mercado competitivo de alquileres con opciones habitacionales limitadas. Esas presiones exacerban el riesgo de desplazamiento de vivienda, en particular para las poblaciones de bajos recursos y vulnerables que con frecuencia viven en propiedades de infractores reincidentes.

---

## Hallazgo 1

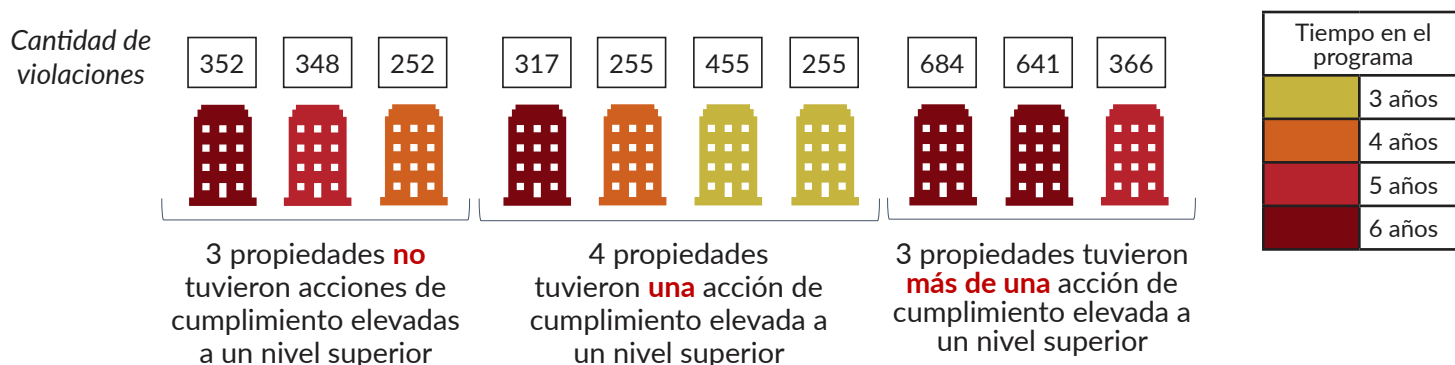
**El Programa de Infractores Reincidentes de Austin no ha cumplido sistemáticamente el objetivo deseado de garantizar que los arrendatarios en Austin vivan en propiedades que cumplan las normas mínimas de salud y seguridad.**

El personal del Departamento de Códigos de Austin encargado de administrar el Programa de Infractores Reincidentes de la ciudad se dedica a velar que los arrendatarios en Austin tengan condiciones de vida seguras y saludables. Este grupo comprende efectivamente las violaciones del código municipal y tiene el compromiso de servir a los inquilinos que viven en propiedades registradas de infractores reincidentes de Austin. Sin embargo, el equipo no cuenta con los sistemas, herramientas y procesos necesarios para administrar eficazmente el Programa de Infractores Reincidentes de la ciudad.

En consecuencia, el Programa de Infractores Reincidentes de la ciudad no garantiza de manera efectiva que los arrendatarios en Austin vivan en propiedades que cumplan las normas mínimas de salud y seguridad. Aunque algunas propiedades han salido con éxito del programa y el personal del Departamento de Códigos de Austin afirma que con el tiempo ha visto mejoras graduales en las propiedades, son muchas las propiedades que siguen siendo poco seguras.

**El Departamento de Códigos de Austin no eleva a un nivel superior las acciones de cumplimiento para garantizar que en las propiedades del Programa de Infractores Reincidentes se corrijan las violaciones de los códigos.** Diez propiedades representan el 5% de los registros totales del programa, pero han recibido más del 30% de las violaciones anotadas; esos infractores consumen de manera desproporcionada los recursos municipales. Las inspecciones continuas no han logrado que se alcancen los resultados deseados, pero, a pesar de ello, según nuestro análisis, el Departamento de Códigos no ha elevado a un nivel superior las acciones de cumplimiento, mediante una audiencia administrativa o la suspensión de la propiedad, por ejemplo, para lograr el cumplimiento de la mayoría de los infractores frecuentes. Además, el Departamento de Códigos no ha usado todas las herramientas de cumplimiento que hay disponibles para presionar a los propietarios para que mejoren las condiciones de vida y la seguridad de sus propiedades. Tal como se muestra en el anexo 1, en el caso de tres de los diez infractores más frecuentes no se ha elevado a un nivel superior la acción de cumplimiento, aunque sus propiedades entraron al Programa de Infractores Reincidentes hace ya varios años. De los siete a los que sí se les ha llevado a un nivel superior en las acciones de cumplimiento, se envió a cuatro a una audiencia administrativa en una ocasión. Los otros tres recibieron distintos grados de acciones de cumplimiento elevadas a niveles superiores a la largo de sus años en el Programa de Infractores Reincidentes. Ninguno de los diez infractores más frecuentes ha recibido citaciones del tribunal municipal desde que entró al programa.

## Anexo 1: Elevar a un nivel superior las acciones respecto de los diez infractores más frecuentes



FUENTE: Análisis OCA de las acciones de cumplimiento del Departamento de Códigos de Austin en relación con las propiedades registradas en el Programa de Infractores Reincidentes, julio de 2020.

En 2019, una evaluación interna de los programas del Departamento de Códigos de Austin determinó que el Programa de Infractores Reincidentes no lo ha hecho bien con respecto a los resultados previstos definidos en la ordenanza por la que se estableció el programa. Dicha evaluación contiene muchas recomendaciones, incluida una para mejorar la ordenanza haciendo énfasis en unas sanciones más fuertes y en las consecuencias legales para los infractores reincidentes.

Aunque el análisis precedente se centra en los diez infractores más frecuentes, parece que el Departamento de Códigos tampoco ha elevado a un nivel superior las acciones de cumplimiento en las propiedades de los infractores reincidentes. Desde 2015, ninguna de las propiedades del programa ha recibido citaciones del tribunal municipal y el Departamento de Códigos solo emitió 7 citaciones del tribunal municipal respecto de las propiedades de los infractores reincidentes antes de noviembre de 2015. Además, entre 2015 y 2017, el Departamento de Códigos no hizo audiencias administrativas con relación a ninguna de las propiedades de los infractores reincidentes. Hasta julio de 2020, el Departamento de Códigos no había suspendido ninguna propiedad desde los inicios del programa hace seis años.

Desde el inicio del programa en 2014, la ciudad optó por no suspender propiedades y ha asumido un enfoque de cumplimiento menos estricto. El personal del Departamento de Códigos afirma que algunos propietarios ahora cuentan con que el personal municipal identifique los asuntos de mantenimiento y los problemas de seguridad, en lugar de mantener proactivamente sus propiedades de alquiler, de conformidad con lo estipulado en el código municipal. Aunque las inspecciones periódicas tienen la ventaja de que se identifican los problemas de las propiedades, la intención del Programa de Infractores Reincidentes no era sustituir las responsabilidades de mantenimiento de los propietarios. El Departamento de Códigos de Austin parece estar pasando a acciones de cumplimiento más estrictas con respecto a las propiedades de los infractores reincidentes, ya que recientemente suspendió una propiedad y a otras cinco propiedades les envió notificaciones de su intención de suspenderlas, pero el personal del Departamento de Códigos afirma que esas propiedades adecuaron su cumplimiento antes de que las suspendieran.

La ordenanza municipal permite que el Departamento de Códigos suspenda propiedades, lo que significa que un propietario no puede alquilarles unidades desocupadas a inquilinos nuevos, si no ha resuelto correctamente las violaciones reincidentes de los códigos. Un posible inconveniente de suspender la capacidad del propietario de alquilar unidades desocupadas es que la suspensión puede hacer que se reduzca temporalmente la oferta de viviendas.

**Al incentivar las acciones de los propietarios también se pueden tener viviendas de alquiler mejoradas y más seguras en Austin.** Aunque unas acciones de cumplimiento mayores y más estrictas son un método efectivo para inducir a los arrendadores a corregir las violaciones de los códigos, no es la única manera de cumplir los objetivos del Programa de Infractores Reincidentes. Center for Community Progress apoya que se incentive a los propietarios para reforzar la administración responsable de las propiedades como complemento de la presión normativa que está diseñada generalmente para desalentar las malas actuaciones. Sin embargo, actualmente la ciudad no tiene un proceso en marcha para incentivar a los arrendadores. Se incluye a continuación una lista de los incentivos que la ciudad puede ofrecer para motivar a los propietarios a corregir las violaciones de los códigos, aunque para implementar algunos de estos quizás se requiera que haya coordinación entre varios departamentos y financiación adicional.

La ciudad ya ofrece incentivos para lograr que haya unidades restringidas por ingresos a través del programa de vivienda SMART, que reduce y exonera los cargos de los urbanizadores que aceptan construir viviendas para poblaciones de bajos recursos. La ciudad también incentiva a los urbanizadores a construir viviendas para poblaciones de bajos recursos a través de su plan de bonificación por densidad, que permite que las unidades construidas superen la zonificación base de un sitio, si el urbanizador acepta apartar algunas unidades para dejarlas como viviendas asequibles con restricciones de ingresos o pagar un cargo en lugar de hacer viviendas asequibles.

## Anexo 2: Posibles incentivos que pueden ofrecer las ciudades en un programa de incentivos para arrendadores

| Categoría                         | Ejemplos   |
|-----------------------------------|--|
| Capacitación y asistencia técnica | Cursos de capacitación gratis patrocinados por la ciudad   |
|                                   | Asistencia técnica individual para problemas específicos   |
|                                   | Mantenimiento preventivo e inspecciones de seguridad gratis  |
| Acceso mejorado                   | Único punto de contacto con el ayuntamiento  |
|                                   | Enlace designado con el departamento de policía  |
|                                   | Foros rutinarios de arrendadores con funcionarios públicos clave   |
| Proceso mejorado                  | Aprobación por vía rápida de los permisos de construcción  |
|                                   | Flexibilidad para hacer las reparaciones y mejoras necesarias por etapas   |
| Ayuda para conseguir inquilinos   | La ciudad asegura el depósito de garantía de los inquilinos que cumplen las normas establecidas pero que carecen de fondos                         |
|                                   | Estatus de arrendador recomendado para subsidio de elección de vivienda  |
| Asistencia financiera indirecta   | Inspecciones de seguridad gratis o subsidiadas   |
|                                   | Equipos gratis o subsidiados, p. ej., detectores de humo, detectores de monóxido de carbono, cerraduras de seguridad y cámaras de circuito cerrado |
|                                   | Cargos reducidos de permisos o licencias municipales   |
| Asistencia financiera directa     | Reembolso de cargos de licencia u otros cargos   |
|                                   | Préstamos o subvenciones para mejoras de las propiedades   |

FUENTE: Center for Community Progress, abril de 2020.

Además de motivar a los propietarios a mejorar las condiciones de las viviendas para los residentes de Austin, un programa de incentivos podría ser una manera de hacer que los arrendadores les ofrezcan voluntariamente protecciones de ocupación a los arrendatarios, haciendo de los inquilinos los beneficiarios terceros de un acuerdo del buen arrendador entre la ciudad y los propietarios. Entre tales protecciones se pueden incluir acuerdos sobre el período del alquiler y exigirles a los propietarios que les envíen notificaciones mínimas a los inquilinos cuando terminen su alquiler.

**Aplicar la ordenanza municipal del Programa de Infractores Reincidentes es un reto, dado el mercado competitivo de viviendas de Austin.** Las ciudades se enfrentan a muchas dificultades cuando hay violaciones de los códigos, que incluyen principalmente la lucha por equilibrar la necesidad de ofrecer propiedades seguras y saludables por un precio que los residentes puedan pagar. Las propiedades que se deterioran y dan lugar a violaciones de los códigos suelen ser menos costosas de alquilar. Es por ello que muchos inquilinos de las propiedades de infractores reincidentes son de bajos recursos y particularmente vulnerables a ser desplazados. Cuando las ciudades imponen violaciones de los códigos más frecuentes o más disciplinarias, existe el riesgo de que los gastos que pagan los propietarios para corregir las violaciones indicadas pasen a los inquilinos en forma de un incremento de los alquileres, lo que exacerba el riesgo de desplazamiento de esos inquilinos, en particular en las ciudades en las que hay poca oferta de viviendas y los alquileres son elevados en consecuencia.

Es justo mencionar que los propietarios pueden resolver las violaciones de los códigos gradualmente con el tiempo y, por lo tanto, el personal del Departamento de Códigos no siempre puede considerar que sea necesario incrementar las acciones de cumplimiento en las propiedades del Programa de Infractores Reincidentes. Además, la pandemia puso restricciones en la aplicación de determinados aspectos del código municipal y el tribunal municipal de Austin está cerrado al público desde que empezó la pandemia. Sin embargo, el tribunal sigue procesando los casos que se presentan, se comunica con el público vía telefónica, por correo postal y por correo electrónico y dispone de expedientes virtuales según sea necesario.

No obstante, el Programa de Infractores Reincidentes, tal como se administra actualmente, no ha hecho de manera proactiva que los propietarios mantengan sus propiedades de alquiler. En consecuencia, el programa no ha cumplido sistemáticamente el objetivo deseado de garantizar que los arrendatarios en Austin vivan en propiedades que cumplan las normas mínimas de salud y seguridad.

En una visita observamos un gran número de unidades con plagas, puertas y ventanas poco seguras, sin detectores de humo y sin agua caliente, entre otras violaciones. Las condiciones de propiedades como esas son peligrosas y pueden hacer que no sean habitables. Muchas propiedades siguen en el programa años después del período de registro de dos años, las cuales afectan negativamente a un mayor número de inquilinos y consumen de manera desproporcionada los recursos municipales.

Como el Departamento de Códigos de Austin no aplica suficientemente ni eleva a un nivel superior las acciones correspondientes en cuanto a las propiedades en incumplimiento del Programa de Infractores Reincidentes, los arrendatarios siguen viviendo en propiedades peligrosas, insalubres e inaceptables y no se ha cumplido en su totalidad el objetivo de ofrecer viviendas más seguras, lo que afecta particularmente a las poblaciones de bajos recursos y otras poblaciones vulnerables. Además, la ciudad seguirá gastando recursos en un programa que no está cumpliendo los objetivos deseados.

---

## Hallazgo 2

El proceso que se usa para identificar propiedades para que se registren en el programa no es eficaz y no siempre logra que todas las propiedades elegibles sean parte del Programa de Infractores Reincidentes cuando así debería ser.

---

Como se menciona en la sección de origen de este informe, se exige que las propiedades se registren en el Programa de Infractores Reincidentes cuando se cumplen determinados criterios relacionados con las violaciones del código municipal.

---

El Departamento de Códigos de Austin tiene un proceso para identificar las propiedades que cumplen los requisitos para registrarse en el programa. Es un proceso muy trabajoso y depende de la información que se obtiene de varias fuentes y sistemas, que son engorrosos, a veces poco confiables y no siempre contienen toda la información que se necesita para tomar decisiones fundamentadas relativas al registro en el programa.

El Departamento de Códigos de Austin inicia el proceso sacando un informe en el que se listan las propiedades que tienen violaciones y parecen cumplir los requisitos del programa; y luego confirma que el dueño no está ocupando la propiedad, lo que hace normalmente revisando los datos de exención de la propiedad de Travis County Appraisal District, así como la información de la cuenta de servicios públicos de Austin Energy. Luego, el Departamento de Códigos confirma que la propiedad se ajusta a las reglas del programa de acuerdo con la ordenanza del Programa de Infractores Reincidentes, es decir que no la cubre otra ordenanza como alquiler de corto plazo u hotel. Aparte de eso, el Departamento de Códigos determina el estatus de la propiedad para confirmar si los inquilinos la siguen ocupando y que no se haya demolido la estructura ni esté programada para ser demolida. Toda esa información viene de varias fuentes, que incluyen: aplicaciones de zonificación, permisos de demolición y planos de sitios de reurbanización. El personal también va a la propiedad para determinar si las propiedades están ocupadas. Aunque una propiedad parezca que califica para el programa por todas esas verificaciones, el Departamento de Códigos debe entonces revisar detalladamente los datos de violaciones de la propiedad con el fin de asegurar que las violaciones determinadas hayan ocurrido en días distintos, se deriven de casos independientes y no se hayan cancelado las citaciones posteriormente.

El Departamento de Códigos no tiene un método automatizado para verificar todos esos detalles de una propiedad de alquiler en toda la ciudad; en su lugar, el Departamento de Códigos se basa en una serie de verificaciones manuales y considera a cada candidato a registrarse en el programa individualmente unas tres veces al año. Todas las verificaciones de las propiedades se basan en cada una de las fuentes de datos relacionadas que se actualizan de manera rutinaria con información correcta de las propiedades. El personal del Departamento de Códigos indicó que ha identificado financiación para mejorar este proceso y está trabajando para optimizar los métodos que se utilizan para determinar qué propiedades cumplen los requisitos

del programa, pero hasta septiembre de 2020 no se había implementado esa iniciativa. Incluso después de que se automatice este proceso, el personal del Departamento de Códigos seguirá teniendo que hacer algunas verificaciones manuales para confirmar que se debe exigir que se registre una propiedad en el Programa de Infractores Reincidentes.

---

En 2019, en una evaluación interna del Programa de Infractores Reincidentes se determinó que el Departamento de Códigos no ha invertido lo suficiente en sistemas y herramientas para ayudar al programa a cumplir sus objetivos previstos. Este informe recomendó que el departamento adoptara “herramientas enfocadas en los resultados, tecnología y optimización de procesos para reflejar la misión del programa”. Se recomendó específicamente que el departamento mejore y automatice los procesos que utiliza para identificar propiedades que se deberían registrar en el Programa de Infractores Reincidentes.

---

Como el Departamento de Códigos de Austin no ha implementado un método automatizado para identificar propiedades que califican para registrarse en el Programa de Infractores Reincidentes, se pasaron por alto algunas propiedades que se deberían haber registrado en el programa. Además, este proceso no es efectivo y toma el tiempo y los recursos de otras prioridades del Departamento de Códigos, que incluyen principalmente identificar las violaciones del código municipal en las propiedades de infractores reincidentes para lograr que haya viviendas de alquiler más seguras en Austin.

**Además de los problemas mencionados, incluso el mismo nombre podría estar haciendo que las propiedades no entren al Programa de Infractores Reincidentes cuando deberían.** El Programa de Infractores Reincidentes de Austin parece tener un nombre excepcional en comparación con otras ciudades; por ejemplo, Fort Worth y Dallas denominan sus programas de regulación de arrendadores “registro de alquiler” y muchos otros los llaman programas del “buen arrendador”. Los grupos de interés externos indicaron que el término “infractor reincidente”, que se usa a menudo para describir a las personas del sistema de justicia penal, puede hacer que sea menos probable que los arrendadores y los defensores de los inquilinos presenten quejas con relación a las propiedades de alquiler, que es el punto de partida para regular a muchos de los dueños de propiedades de alquiler en Austin. En consecuencia, esos términos pueden ser un freno o un impedimento para que el programa alcance sus objetivos.

---

## Hallazgo 3

### Las propiedades grandes no pagan su parte proporcional de los gastos del Programa de Infractores Reincidentes.

---

Hasta septiembre de 2020, la ordenanza del Programa de Infractores Reincidentes, junto con la lista de pagos de la ciudad, estableció un cargo anual de \$372 por registro en el programa.

---

Las propiedades grandes toman considerablemente más tiempo y recursos para inspeccionar, emitir violaciones y elevar a un nivel superior mediante los diversos mecanismos de cumplimiento, en comparación con las propiedades más pequeñas; por ejemplo, normalmente se inspecciona un complejo de más de 500 apartamentos una vez al año como parte de una revisión periódica de toda la propiedad. En una revisión periódica de un complejo grande, el personal del Departamento de Códigos pretende inspeccionar el 10% de las unidades en el interior, todas las partes externas de los edificios, todas las unidades desocupadas y todas las áreas comunes como espacios verdes, piscinas e instalaciones de lavandería. Por lo general, esas inspecciones toman de una a dos semanas para poder revisar, registrar los problemas y enviar las notificaciones de violaciones. Aunque el personal del Departamento de Códigos inspecciona elementos similares en las propiedades más pequeñas, esas inspecciones no toman tanto tiempo por el menor tamaño de las propiedades de una o dos unidades; por ejemplo, una revisión periódica de un dúplex solo toma uno o dos días, según el personal del Departamento de Códigos. A pesar de ello, todas las propiedades pagan el mismo cargo anual de \$372 por el registro en el Programa de Infractores Reincidentes.

La ordenanza que estableció el Programa de Infractores Reincidentes fijó el mismo cargo de registro para todos los propietarios, independientemente de los gastos causados a la ciudad al determinar violaciones de los códigos en diversas propiedades de infractores reincidentes. En consecuencia, las propiedades grandes no pagan su parte proporcional de los gastos de manejo del Programa de Infractores Reincidentes.



---

La ciudad de Fort Worth, Texas, administra un programa de registro de alquileres para regular las condiciones de las propiedades de alquiler. El cargo de registro del programa es de \$25 al año por la primera unidad y \$10 al año por cada unidad adicional. Si Austin cobrara \$10 por cada unidad adicional como lo hace Fort Worth, generaría más de \$115,000 al año por encima de lo que ya recauda con base en los registros actuales del Programa de Infractores Reincidentes.

---

En junio de 2015, el Departamento de Códigos de Austin actualizó al Concejo Municipal con un análisis de las fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del Programa de Infractores Reincidentes. En la actualización, el Departamento de Códigos mencionó la oportunidad de mejorar el programa enmendando la ordenanza para incluir: un cargo de registro basado en el número de unidades y un cargo por la inspección periódica requerida.

Asimismo, la ciudad incurre en gastos cuando la Comisión de Construcción y Normas revisa un caso. Una evaluación interna del Programa de Infractores Reincidentes realizada recientemente determinó que son los infractores de las propiedades los que deben pagar esos gastos, en lugar de la ciudad o el público. Además, el informe recomendó que el Departamento de Códigos responsabilice a las propiedades de los infractores reincidentes de los costos que resulten de su inacción como una manera adicional de “fomentar el cumplimiento oportuno e impulsar resultados más positivos para las comunidades de inquilinos decentes, seguras y sanitarias”. Los consultores del Departamento de Códigos que hicieron la evaluación estiman que cada caso de la Comisión de Construcción y Normas le cuesta a la ciudad alrededor de \$4,500 en su adjudicación. Si se aplicara ese estimado a los 36 casos que la Comisión de Construcción y Normas revisó en la propiedad Rutland Drive (que se incluye en el anexo 1 con 641 violaciones), la ciudad puede haber incurrido en un gasto de \$162,000, que se paga con el cargo de comunidad limpia, para revisar solo esa propiedad, en los tres días que el propietario compareció ante la Comisión. En particular, la Comisión votó a favor de la ciudad en los 36 casos presentados en contra de esa propiedad.

---

## Observaciones adicionales

### **El Programa de Infractores Reincidentes de Austin se estructura de una manera distinta a los programas de regulación de arrendadores de otras ciudades.**

Intentamos identificar los programas de nuestros pares que regulan a los dueños de propiedades de alquiler con base en las quejas recibidas, como el programa de Austin. Sin embargo, determinamos que el modelo de Austin es un caso aparte y no se presta para un análisis municipal confiable entre pares.

Muchas ciudades regulan a los arrendadores identificando las violaciones de los códigos de las propiedades de alquiler mediante programas del buen arrendador. Una excepción notable es que la mayoría de los programas regulatorios de arrendadores que identificamos exigen que todos los dueños de las propiedades de alquiler se registren en la ciudad y paguen un cargo de registro nominal (\$43 al año en Dallas, Texas) al inscribirse. A través de programas como estos, las ciudades pueden llevar un registro más completo de las unidades de alquiler porque no se tienen que encargar de identificar las propiedades de alquiler y manejar el proceso de registro de sus programas. Por consiguiente, ese tipo de programas puede reducir algunos de los riesgos y retos a los que se enfrenta Austin en la administración de su Programa de Infractores Reincidentes.

En su defecto, el programa basado en quejas de Austin solo se enfoca en las propiedades conocidas de “malos actores”, en lugar de regular a todos los dueños de las propiedades de alquiler. El Concejo Municipal de Austin consideró previamente exigirles a todos los dueños de las propiedades de alquiler que se registraran en la ciudad, tal como hacen otras ciudades. Sin embargo, la ordenanza que establece el Programa de Infractores Reincidentes de Austin define su actual sistema basado en quejas al contrario que las estrategias proactivas de otras ciudades para regular las propiedades de alquiler.

**Parece que la administración del Departamento de Códigos no ha abordado proactivamente los problemas conocidos.** Mientras hacíamos esta auditoría, recibimos una copia del borrador de una evaluación del Departamento de Códigos de Austin, que incluía al Programa de Infractores Reincidentes, realizada por el personal interno del Departamento de Códigos. En su evaluación identificaron muchos de los mismos problemas que se detallan en este informe, además de otros tantos. Se le comunicó este informe a la administración del Departamento de Códigos en agosto de 2019 y se terminó en abril de 2020. En julio de 2020, el Departamento de Códigos de Austin suspendió una propiedad y a otras cinco propiedades les envió notificaciones de su intención de suspenderlas, pero el personal del Departamento de Códigos afirma que esas propiedades adecuaron su cumplimiento antes de que las suspendieran.

# Recomendaciones y respuesta de la administración

1

Para hacer que los dueños de propiedades del Programa de Infractores Reincidentes mejoren sus propiedades y resuelvan las violaciones, el director del Departamento de Códigos de Austin debe:

- a. Desarrollar un programa de incentivos para arrendadores voluntarios; y
- b. Aumentar las acciones de cumplimiento y elevar los casos a un nivel superior, particularmente usando el proceso de suspensión que se define en la ordenanza municipal.

Respuesta de la administración: Acepta

**Plan de implementación propuesto:** El Departamento de Códigos de Austin (ACD, por sus siglas en inglés) evaluará e investigará las medidas que han tomado otras ciudades para crear programas de incentivos dentro de sus respectivas agencias de aplicación de los códigos.

Una vez que se determinen las prácticas y la viabilidad, el Departamento de Códigos de Austin diseñará e implementará las estrategias identificadas con enfoque en el compromiso proactivo de los dueños de las propiedades de alquiler, la formación y la inspección voluntaria de las propiedades.

El Departamento de Códigos de Austin implementó en su totalidad el proceso de suspensión que se describe en la ordenanza vigente. En agosto de 2020, se presentó una actualización de la implementación ante la Comisión de Construcción y Normas. El departamento seguirá monitoreando la actividad en las propiedades del programa e iniciará las suspensiones correspondientes cuando las circunstancias indiquen falta de respuesta a las violaciones de los códigos.

El Departamento de Códigos de Austin volverá a examinar los procedimientos operativos estándar existentes y aplicará cambios diseñados para aumentar las labores de cumplimiento cuando se sobrepasen los plazos establecidos para hacer las reparaciones necesarias. Además, se harán labores centradas y se prestará atención a las violaciones que afecten de manera adversa la salud y la seguridad de los inquilinos.

Fecha de implementación propuesta: a) Octubre de 2021  
b) Abril de 2021

2

Para asegurar que se registren correctamente las propiedades en el Programa de Infractores Reincidentes, el director del Departamento de Códigos de Austin debe trabajar con el Departamento de Comunicaciones y Gestión de Tecnología (CTM, por sus siglas en inglés) para optimizar los procesos que se usan para identificar propiedades que puedan calificar para registrarse en el programa.

Respuesta de la administración: Acepta

**Plan de implementación propuesto:** El Departamento de Códigos de Austin hizo una evaluación interna del Programa de Infractores Reincidentes e identificó embotellamientos en el proceso que se requiere para registrar las propiedades de alquiler que llegan a los umbrales que se establecen en la ordenanza existente. Como resultado de esa evaluación, el departamento decidió invertir fondos para implementar nueva tecnología y mejoras de programación que aceleren los procesos internos que se utilizan para identificar y registrar propiedades de alquiler según exige la ordenanza vigente. Se evaluarán y actualizarán esas soluciones según sea necesario, si las modificaciones de la ordenanza afectan las mejoras de los procesos.

Fecha de implementación propuesta: Diciembre de 2020

# 3

Para mejorar los resultados del Programa de Infractores Reincidentes, el director del Departamento de Códigos de Austin debe trabajar con el Departamento Legal Municipal y con el Concejo Municipal para corregir la ordenanza del Departamento de Códigos de Austin, cuyas correcciones deben considerar lo siguiente:

- a. Rediseñar el Programa de Infractores Reincidentes de Austin para exigir el registro completo de los alquileres en toda la ciudad;
- b. Cambiarle el nombre al Programa de Infractores Reincidentes de Austin;
- c. Proponer una lista alterna de cargos que refleje con exactitud la diferencia de la carga de trabajo y los costos mayores incurridos al hacer cumplir la ordenanza del Programa de Infractores Reincidentes en propiedades más grandes.

**Respuesta de la administración:** Acepta

**Plan de implementación propuesto:** El Departamento de Códigos de Austin está de acuerdo con la recomendación de explorar la posibilidad de hacer cambios en la ordenanza vigente, con el objetivo de mejorar los resultados en las propiedades del programa. El Departamento de Códigos de Austin se involucrará con los grupos de interés del programa para iniciar debates sobre la ordenanza vigente y recibir sus aportes sobre las posibles modificaciones del programa. Se revisarán con el Departamento Legal las recomendaciones que propongan los grupos de interés del programa para asegurar que cumplan los requisitos constitucionales y del debido proceso.

También se evaluará el actual nombre del programa, “Programa de Infractores Reincidentes”, como parte del proceso de participación de los grupos de interés. Se recogerán y se considerarán sus aportes antes de renovar el nombre del programa. No es necesario cambiar la ordenanza para implementar el nuevo nombre del programa.

Además, el Departamento de Códigos de Austin revisará los programas de registro de alquileres de las ciudades pares de Texas con el fin de evaluar las posibles opciones para modificar la ordenanza y el programa. La evaluación incluirá los registros voluntarios y obligatorios, los requisitos de inspección, las fuentes de financiación del programa y las estructuras de los cargos, si hubiere.

**Fecha de implementación propuesta:** octubre de 2022

# Respuesta de la administración



Ciudad de Austin

P.O. Box 1088, Austin, TX, 78767

Memorando

**AUSTIN** **CODE**  
**DEPARTMENT**

**Para:** Corrie Stokes, auditora municipal  
**De:** José G. Roig, director interino del Departamento de Códigos de Austin  
**Fecha:** 17 de septiembre de 2020  
**Asunto:** Informe sobre el Programa de Infractores Reincidentes

Gracias por la oportunidad de responder al *informe de auditoría de septiembre de 2020 del Programa de Infractores Reincidentes del Departamento de Códigos de Austin*. El Departamento de Códigos de Austin (ACD) procura constantemente mejorar la entrega de nuestros servicios a la comunidad. Revisé el informe de auditoría y estoy de acuerdo con todas las recomendaciones relativas al Programa de Infractores Reincidentes (ROP, por sus siglas en inglés).

En respuesta al mismo, le daré instrucciones al personal del Departamento de Códigos de Austin para que empiece a investigar a las ciudades pares de Texas con el fin de identificar las mejores prácticas que utilizan en sus programas obligatorios y voluntarios de registro de alquileres. Además, el personal empezará a evaluar los procesos y procedimientos internos para asegurar que los casos de violaciones de los códigos se eleven sistemáticamente a través de los canales legales correspondientes, siempre que las violaciones amenacen la salud y la seguridad de los inquilinos.

Me complace informar que el Departamento de Códigos de Austin ha implementado por completo el proceso de suspensión del registro de alquileres que se describe en la ordenanza vigente. En agosto de 2020, el personal le dio una actualización de la implementación del programa a la Comisión de Construcción y Normas. El personal seguirá monitoreando las condiciones de las propiedades del Programa de Infractores Reincidentes y suspendiendo los registros de alquileres, cuando no se corrijan las violaciones de manera oportuna.

Además, el departamento se asociará con el Departamento de Comunicaciones y Gestión de Tecnología (CTM) para implementar mejoras en el sistema, que generarán eficiencias para identificar y registrar las propiedades que hay que registrar en el Programa de Infractores Reincidentes. Ha sido un reto continuo y es un proceso muy trabajoso identificar propiedades de alquiler que cumplen los criterios para pedir que se registren en el programa. Mejorar nuestra programación de análisis de datos aumentará nuestra capacidad de identificar a los posibles candidatos a registrarse, aunque la revisión del personal seguirá siendo un componente necesario.

Finalmente, el Departamento de Códigos de Austin se involucrará con los grupos de interés y con el Departamento Legal para discutir las posibles modificaciones de la ordenanza del Programa de Infractores Reincidentes, las funciones del programa, *branding* y los cambios de la estructura de cargos.

---

# Respuesta de la administración

La misión del Departamento de Códigos de Austin es construir una Austin más segura y más grande a través de la formación, la colaboración y el cumplimiento de los códigos. Como siempre, nuestras relaciones y nuestro compromiso con la comunidad serán elementos cruciales para hacer modificaciones con el fin de garantizar la salud y la seguridad de los inquilinos de las propiedades de alquiler de Austin.

Si tiene alguna pregunta, póngase en contacto conmigo llamando al (512) 974-1605 o escribiendo a [jose.roig@austintexas.gov](mailto:jose.roig@austintexas.gov).

También puede contactar a Daniel Word llamando al (512) 974-6559 o escribiendo a [daniel.word@austintexas.gov](mailto:daniel.word@austintexas.gov).

cc: Rey Arellano, subgerente municipal  
Anne Morgan, fiscal municipal  
Chris Stewart, director de información interino  
Daniel Word, subdirector interino del Departamento de Códigos de Austin  
Elaine Garrett, subdirectora interina del Departamento de Códigos de Austin

---

## Alcance

El alcance de la auditoría cubre desde el inicio del programa en 2014 hasta agosto de 2020.

---

## Metodología

Para hacer esta auditoría, cumplimos con los siguientes pasos:

- entrevistamos al personal del Departamento de Códigos de Austin y del Departamento Legal y a los grupos de interés externos;
- analizamos los datos del Programa de Infractores Reincidentes;
- revisamos las ordenanzas municipales y las listas de cargos relacionados con el Programa de Infractores Reincidentes;
- seleccionamos muestras críticas de las propiedades registradas en el Programa de Infractores Reincidentes y evaluamos las acciones de cumplimiento que se tomaron;
- revisamos los informes internos y externos de evaluación del programa;
- investigamos los programas del buen arrendador de las ciudades pares;
- evaluamos los riesgos de fraude, residuos y abusos relacionados con el Programa de Infractores Reincidentes; y
- evaluamos los controles internos, incluidos los controles de tecnología de la información, relacionados con el Programa de Infractores Reincidentes.

---

## Normas de auditoría

Llevamos a cabo esta auditoría de desempeño de acuerdo con las normas de auditoría gubernamental generalmente aceptadas, que nos exigen que planifiquemos y hagamos la auditoría para conseguir pruebas suficientes y apropiadas para darnos una base razonable para nuestros hallazgos y conclusiones de acuerdo con nuestros objetivos de auditoría. Creemos que la evidencia obtenida nos da una base razonable para nuestros hallazgos y conclusiones de acuerdo con nuestros objetivos de auditoría.

El Estatuto Municipal de Austin creó la Oficina del Auditor Municipal como una oficina independiente que le reporta al Concejo Municipal para ayudar a establecer responsabilidades y mejorar los servicios municipales. Hacemos auditorías de desempeño para revisar los aspectos de los servicios o programas municipales y dar recomendaciones para mejorarlos.

#### Equipo de auditoría

Andrew Keegan, gerente de auditoría  
Katie Houston, auditora encargada  
Anna Morris, miembro del equipo de auditoría

#### Auditora municipal

Corrie Stokes

#### Subauditor municipal

Jason Hadavi

#### Oficina del Auditor Municipal

**Teléfono:** (512) 974-2805

**Correo electrónico:** [AustinAuditor@austintexas.gov](mailto:AustinAuditor@austintexas.gov)

**Sitio web:** <http://www.austintexas.gov/auditor>



AustinAuditor



@AustinAuditor

Encontrará copia de nuestros informes de auditoría en  
<http://www.austintexas.gov/page/audit-reports>

*Hay otros formatos disponibles a petición*