

2 de septiembre de 2021

Honorables alcalde y miembros
del Concejo Municipal
200 East Santa Clara Street
San José, CA 95113

Controles de gestión de la División de Aplicación de Códigos: mejoras necesarias en la supervisión y coordinación

La misión de la División de Aplicación de Códigos del Departamento de Planificación, Construcción y Aplicación de Códigos (PBCE) es “trabajar en asociación con el pueblo de San José para promover y mantener un entorno de vida y de trabajo seguro y deseable”. La División tiene como objetivo mejorar la calidad de vida de los residentes a través del alcance, la educación y la aplicación de las ordenanzas del Código Municipal de San José, incluidos los códigos de construcción y zonificación. Los programas de la División de Aplicación de Códigos son de amplio alcance e incluyen la aplicación general de códigos, viviendas múltiples y otros programas especiales. La aplicación general de códigos aborda problemas como el deterioro urbano. Las inspecciones de viviendas múltiples aseguran que instalaciones como apartamentos cumplan con el Código Municipal. Los programas especiales, incluidos los programas de masajes y de cannabis coordinados con el Departamento de Policía, son programas remunerados que regulan asuntos o negocios específicos.

El objetivo de esta auditoría fue revisar la gestión y supervisión de la División de Aplicación de Códigos. Fue agregada a nuestro plan de trabajo por parte del Comité de Normas en noviembre de 2020, luego de los cargos imputados a un exinspector de códigos asignado al programa de masajes de haber abusado de su puesto para beneficio personal. Con base en la solicitud del Concejo Municipal, revisamos de manera amplia la cronología de eventos relacionados con el manejo de quejas de la Ciudad y la coordinación del programa de masajes por parte de la División de Aplicación de Códigos y del Departamento de Policía.

Hallazgo 1. La Ciudad recibió varias acusaciones anónimas de la conducta indebida del inspector. En septiembre de 2020, un exinspector de aplicación de códigos fue acusado de 14 cargos por delitos graves relacionados con extorsión sexual y soborno a propietarios de negocios de masajes en San José. Mientras el inspector trabajaba con la Ciudad, la Ciudad recibió múltiples acusaciones de conducta indebida por parte del inspector. Nosotros encontramos lo siguiente:

- Debido a la naturaleza anónima de las acusaciones, la Ciudad no pudo investigar porque no había forma de comunicarse con los denunciantes.
- El inspector continuó trabajando en la misma asignación hasta su renuncia en 2019.

RECOMENDACIONES

Para abordar mejor la posible conducta indebida del personal de la Ciudad, recomendamos lo siguiente:

- Que la División de Aplicación de Códigos revise su política de incidentes.
- En la medida en que se tengan preguntas adicionales sobre las actividades del inspector, el Concejo debería considerar la posibilidad de nombrar a un investigador externo.

- Una deficiencia de comunicación entre departamentos limitó la capacidad de respuesta de la División de Aplicación de Códigos o de la Oficina de Relaciones Laborales (OER).
- La División de Aplicación de Códigos no tiene una orientación específica sobre cómo abordar la extorsión, el soborno u otros problemas serios en su política actual de incidentes, ni tampoco la política de la línea directa de denuncia de irregularidades de la Ciudad documenta el proceso para abordar posibles denuncias penales. Durante la auditoría, la OER actualizó sus políticas para documentar este proceso.
- El formulario en línea de la línea directa para denuncia de irregularidades de la Ciudad no permitía a los usuarios subir pruebas documentales justificativas ni explicar las diferencias entre alegatos anónimos y confidenciales, lo que podría evitar que los investigadores hicieran preguntas de seguimiento a los usuarios anónimos. Durante la auditoría, la Administración actualizó el formulario para permitir a los usuarios presentar documentación y fomentar el seguimiento por parte de usuarios anónimos.

Hallazgo 2. El programa de masajes necesita metas y responsabilidades definidas para fortalecer la supervisión de la gestión. En 2015, el Concejo Municipal aprobó una ordenanza que modificó la normativa de los negocios de masajes en San José. El Departamento de Policía supervisa el programa de masajes en coordinación con la División de Aplicación de Códigos. Los objetivos del programa incluyen garantizar que los negocios de masajes estén permitidos y funcionen de acuerdo con la ordenanza, cerrar negocios de masajes ilícitos y prevenir la trata de personas. Nosotros encontramos lo siguiente:

- Desde el año fiscal 2017-2018, la Unidad Antivicio de la Policía ha informado que se han cerrado más de 200 negocios ilícitos de masajes (es decir, negocios que ofrecen comercio sexual).
- Solo 16 empresas de masajes tenían permisos activos para ofrecer masajes en abril de 2021. Más de 200 negocios describieron su tipo de actividad como “masaje” en su certificado de impuestos comerciales y es posible que necesiten un permiso para ofrecer masajes en virtud del Código Municipal.
- Durante la auditoría, la Unidad Antivicio comenzó a notificar al Equipo de Trata de Personas del Departamento de Policía antes de tomar medidas de aplicación en los negocios ilícitos de masajes; con anterioridad, había una coordinación limitada entre las unidades relacionadas con el programa de masajes.
- Dada la naturaleza de posible alto riesgo del programa de masajes, la Administración debe considerar una política para la obtención de antecedentes o la colaboración de socios para los inspectores de códigos aplicados a masajes.
- El establecimiento de metas de desempeño y la mejora de la supervisión de los programas de masajes y cannabis también ayudarán a garantizar que los programas policiales de alto riesgo funcionen de manera adecuada.

RECOMENDACIONES

Para ayudar a la Ciudad a cumplir con los objetivos de la Ordenanza sobre Masajes, recomendamos al Departamento de Policía y a la División de Aplicación de Códigos lo siguiente:

- Elaborar una lista de negocios de masajes sujetos a la Ordenanza.
- Llevar a cabo actividades de divulgación y publicar materiales en línea para ayudar a que más negocios obtengan el permiso.
- Estandarizar la función del Equipo de Trata de Personas en el programa de masajes.
- Definir de manera clara la función de la División de Aplicación de Códigos y elaborar pautas sobre la obtención de antecedentes y la colaboración de socios.
- Establecer metas de desempeño y mejorar la supervisión de inspectores en programas de alto riesgo.

Hallazgo 3. La División de Aplicación de Códigos puede mejorar la supervisión y la orientación al personal. Tras los cargos contra el exinspector, el PBCE creó un plan para mejorar la gestión y la rendición de cuentas en la División de Aplicación de Códigos. Aunque el plan tiene herramientas importantes para mejorar, hay pasos adicionales que la División puede dar para mejorar la supervisión, estandarizar el trabajo en la División y aclarar las expectativas para el personal. Nosotros encontramos lo siguiente:

- Una encuesta a los empleados mostró que el personal cree que la gerencia de la División responde a las inquietudes e ideas de mejora, las cuales son elementos importantes de una cultura organizacional positiva.
- En algunos casos, los casos cerrados de códigos no cumplieron con las políticas de la División o tenían pruebas limitadas de cumplimiento en los archivos (por ejemplo, fotos para sustentar el testimonio de los inspectores).
- La División tiene más de 90 políticas diferentes con una antigüedad promedio de más de 11 años. Algunas políticas son obsoletas y algunas expectativas para el personal o los supervisores no se describen en las políticas.
- Actualmente, la División no conserva un registro de las quejas públicas que recibe con respecto a la conducta de los inspectores.
- Las cartas que intentan contactar a los propietarios no siempre describen la queja respecto a los códigos u otras expectativas para una inspección.
- Los casos generales abiertos de códigos han crecido a pesar de la disminución de nuevas quejas y no hay expectativas u objetivos de rendimiento claros para las tasas o tiempos de cierre de casos.
- En julio de 2020 y enero de 2021, aproximadamente el 20 por ciento del personal no había tenido evaluaciones de desempeño en más de dos años y medio.

RECOMENDACIONES

Para mejorar la supervisión y la orientación al personal, la División de Aplicación de Códigos debe hacer lo siguiente:

- Crear o actualizar políticas en un manual digital completo y establecer un cronograma de revisión periódica.
- Impartir capacitación para supervisores nuevos.
- Establecer una revisión periódica de una muestra de casos cerrados para garantizar el cumplimiento de las políticas.
- Mantener un registro confidencial de las quejas de los clientes sobre la conducta del personal.
- Revisar la carta estándar de “intento de contacto” para incluir información útil para el cliente.
- Desarrollar metas significativas de desempeño e incorporarlas al proceso de evaluación de desempeño.
- Completar todas las evaluaciones de desempeño pendientes.

Este informe tiene 20 recomendaciones. Planeamos presentar este informe en la reunión del Comité de Educación y Servicios Vecinales del Concejo Municipal del 9 de septiembre de 2021. Nos gustaría agradecer al Departamento de Planificación, Construcción y Aplicación de Códigos, al Departamento de Policía, a la Oficina de Relaciones Laborales y a la Oficina del Fiscal de la Ciudad por su tiempo y conocimiento durante el proceso de auditoría. La Administración ha revisado la información de este informe y su respuesta se muestra en las páginas amarillas.



Joe Rois
Auditor de la Ciudad

Personal de auditoría: Stephanie Noble
Shirley Duong

cc: Jennifer Maguire Chu Chang Nora Frimann Anthony Mata
Ángel Ríos Rachel Roberts Suzanne Hutchins Brian Spears
Chris Burton Alexander Powell Diana Yuan Allison Suggs

Este informe también está disponible en línea en www.sanjoseca.gov/audits.

Esta página se dejó en blanco de manera intencional